

**LE OPINIONI
DEGLI STUDENTI
SUI
SERVIZI AMMINISTRATIVI
E DI SUPPORTO ALLA
DIDATTICA**

ANNO ACCADEMICO 2016/2017

GLI STRUMENTI DI RILEVAZIONE ADOTTATI DALL'ATENEO

Indagini rivolte agli studenti

- Questionario di valutazione dei singoli insegnamenti/moduli (rif. **scheda AVA 1/3**);
- Questionario di valutazione relativo all'organizzazione dei corsi di studio e alle prove di esame (rif. **scheda AVA 2/4 - parti A e B**);
- Questionario sui **Servizi amministrativi e di supporto alla didattica**;
- Ulteriori indagini su tirocini - stage – soddisfazione laureandi (ALMALAUREA).

Indagini rivolte ai docenti

- Questionario docenti (rif. **scheda AVA 7**).

TIPOLOGIA DI SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

Interfaccia WEB, legata alla piattaforma
«Segreteria on-line» del sito
istituzionale www.univda.it, previo consueto
«login» da parte di studenti/docenti chiamati a
compilare il questionario.

TIPOLOGIE DI QUESITI E RISPOSTE

I questionari prevedono:

- **domande a risposta chiusa, principalmente con scala di risposta ordinale a 4 modalità bilanciate**, due positive e due negative, alle quali è stato associato un numero (da 1 - giudizio decisamente negativo - a 4 - giudizio decisamente positivo). Ove ritenuto necessario, è stata aggiunta la modalità di risposta «non applicabile/non previsto»;
- **domande a risposta chiusa con risposte di natura qualitativa**;
- **spazi per le annotazioni in forma libera**, per favorire la formulazione di osservazioni e suggerimenti sui diversi argomenti trattati.

Breve premessa

Il “Questionario sui servizi amministrativi e di supporto alla didattica” è stato somministrato agli studenti a partire dall’anno accademico 2013/2014, sostituendo il precedente «Questionario sulle generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi resi dall’Ateneo».

Infatti, con l’introduzione a partire dall’a.a. 2013/2014 di un nuovo questionario ANVUR (Scheda 2 e 4 - parte A) già centrato sugli aspetti organizzativi e logistici del corso di laurea di iscrizione, l’Ateneo ha potuto cogliere l’opportunità di creare un questionario indipendente da ANVUR, più vicino alle esigenze dell’amministrazione.

Modalità di rilevazione

Rilevazione on-line (tramite la piattaforma
«Segreteria on-line» del sito di Ateneo)

su base volontaria,

**con domande a risposta obbligatoria
per chi compila il questionario.**

Modifiche al questionario utilizzato

Il questionario utilizzato nell'a.a. 2016/2017 si differenzia da quello utilizzato nel triennio precedente in quanto:

- elimina i quesiti relativi alle attrezzature presenti nelle aule informatiche: 1 quesito per l'aula informatica e 1 quesito per il Centro Linguistico di Ateneo;
- accorpa i quesiti: 8.2) "Adeguatezza degli orari dell'Aula informatica" e 8.3) "Adeguatezza degli orari di apertura del laboratorio del Centro linguistico di Ateneo, nell'unico nuovo quesito 8.2) "Adeguatezza degli orari delle aule informatiche"
- introduce 2 quesiti volti ad indagare la soddisfazione in merito alle dotazioni informatiche dell'Ateneo (in senso più ampio e non limitatamente alle aule informatiche): 1 quesito per le componenti "hardware" e 1 quesito per le componenti "software".

Tempistiche di rilevazione e ADESIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI (1)

PERIODO DI COMPILAZIONE

DAL 30/6/2017 AL 30/10/2017

Totale questionari compilati

A.A. 2016/2017 = 318

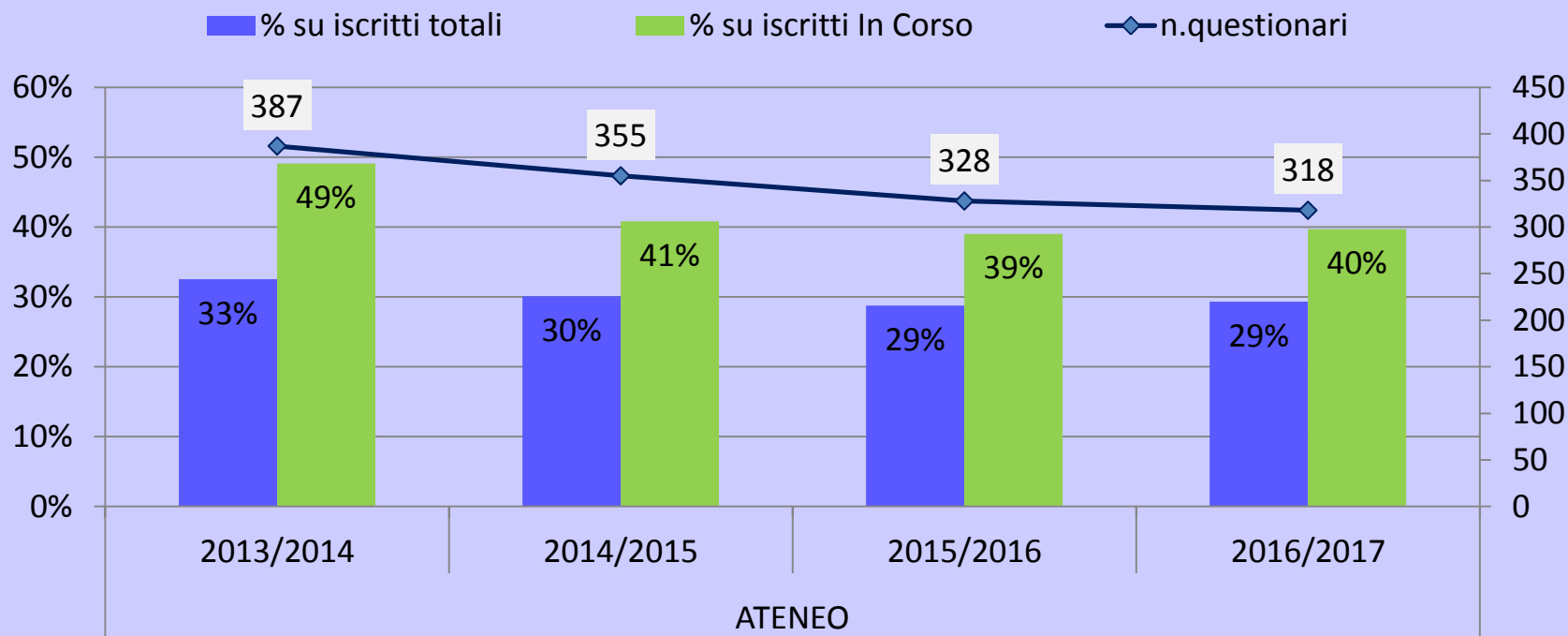
*(A.A. 2015/2016 = 328 – compilazione
dal 2/5/2016 al 3/10/2016)*

*(A.A. 2014/2015 = 355 – compilazione
dal 1/6/2015 al 9/10/2015)*

*(A.A. 2013/2014= 387 – compilazione dal
26/5/2014 al 15/09/2014)*



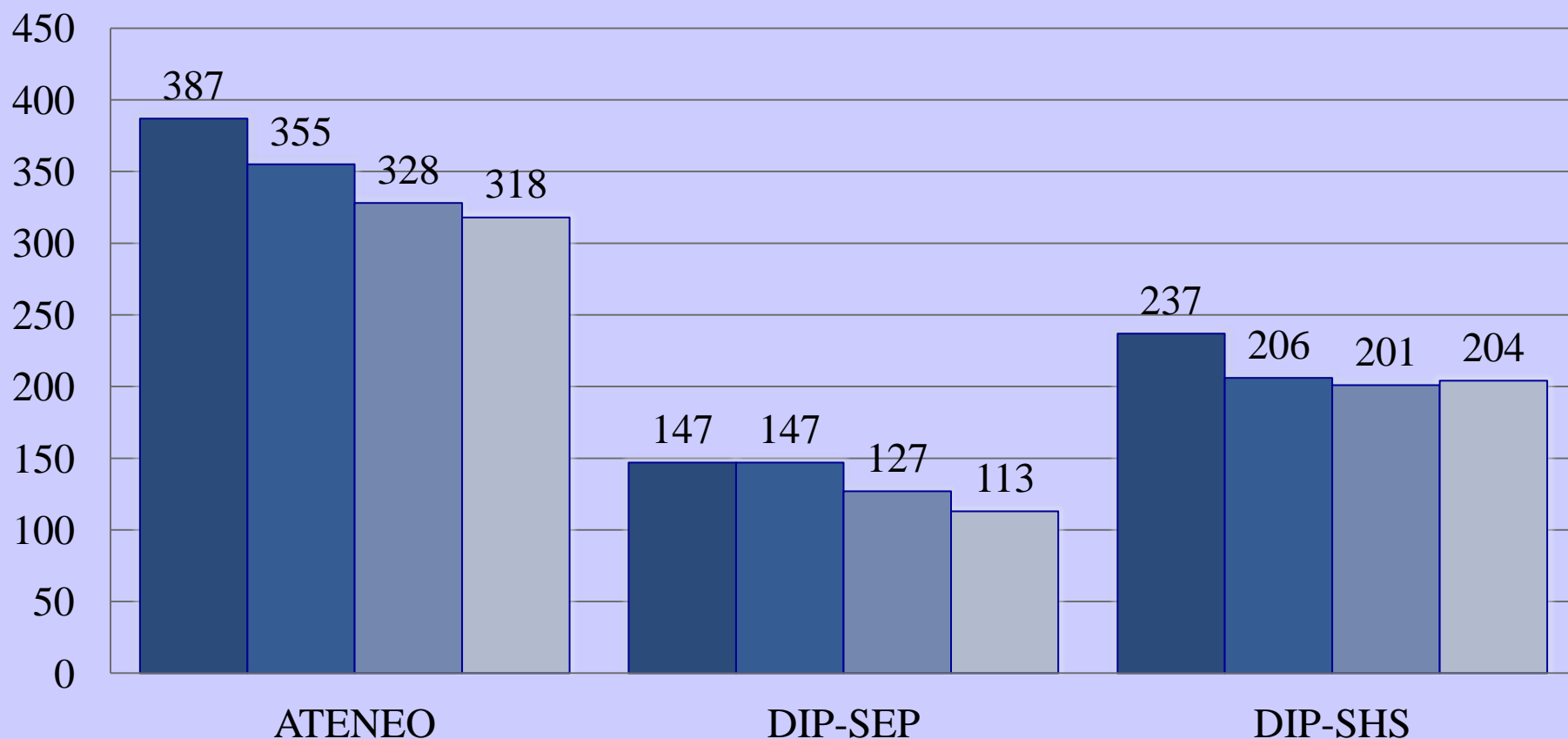
L'ADESIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI (2)



Sebbene il numero di questionari compilati **risulti in contrazione**, rimane pressoché invariato, nell'ultimo triennio, il tasso di adesione riferito sia agli iscritti totali, sia agli iscritti "IN CORSO".

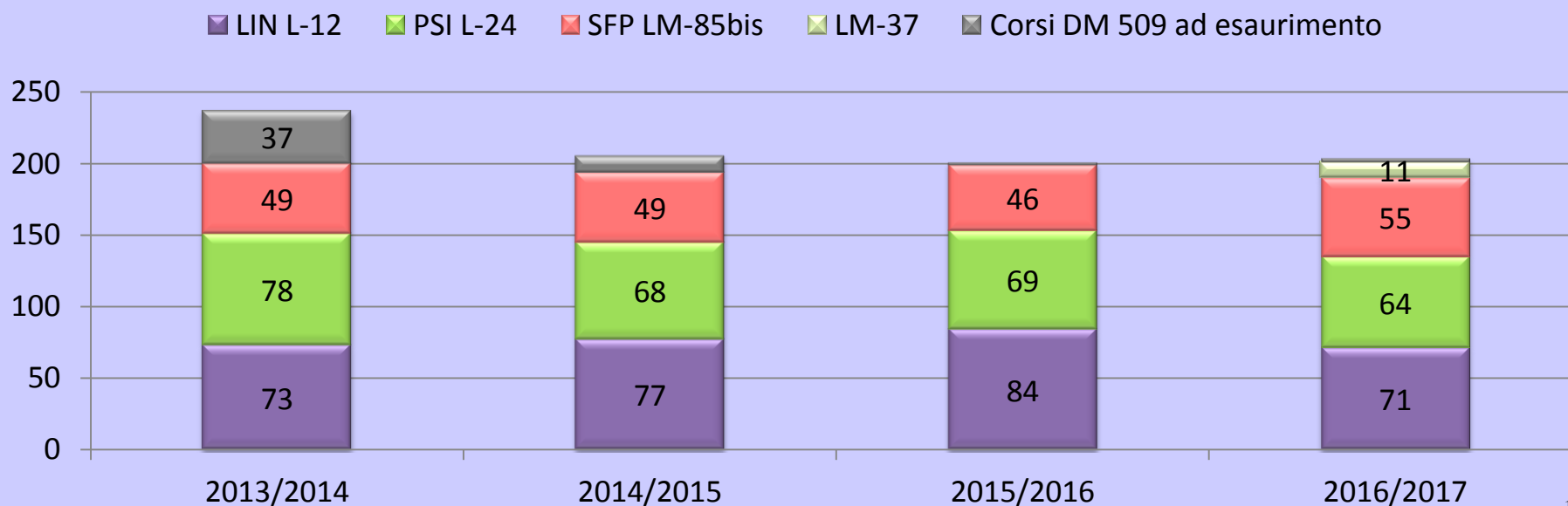
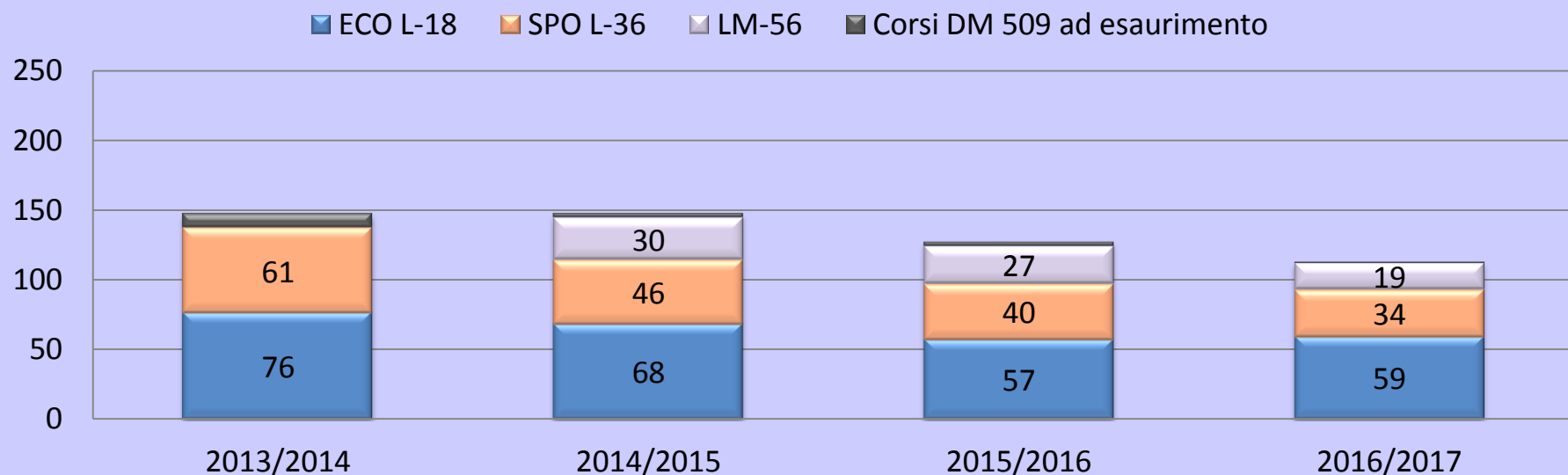
Suddivisione dei rispondenti – valori assoluti

■ 2013/2014 ■ 2014/2015 ■ 2015/2016 ■ 2016/2017



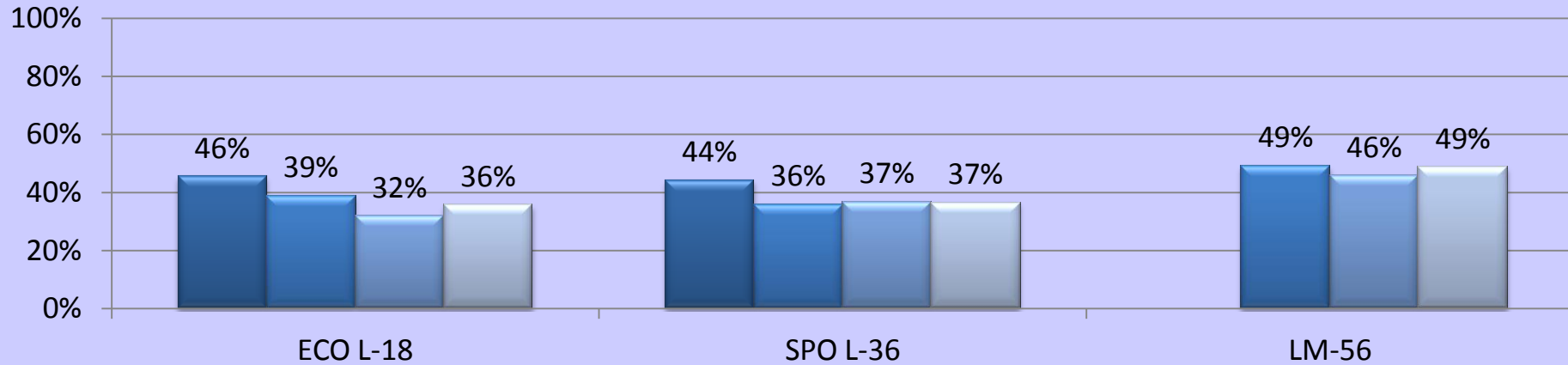
La differenza tra i valori “Ateneo” e la somma dei valori dei relativi ai “Dipartimenti” è legata alla presenza di questionari compilati da studenti frequentanti i “corsi singoli”.

Suddivisione dei rispondenti – valori assoluti

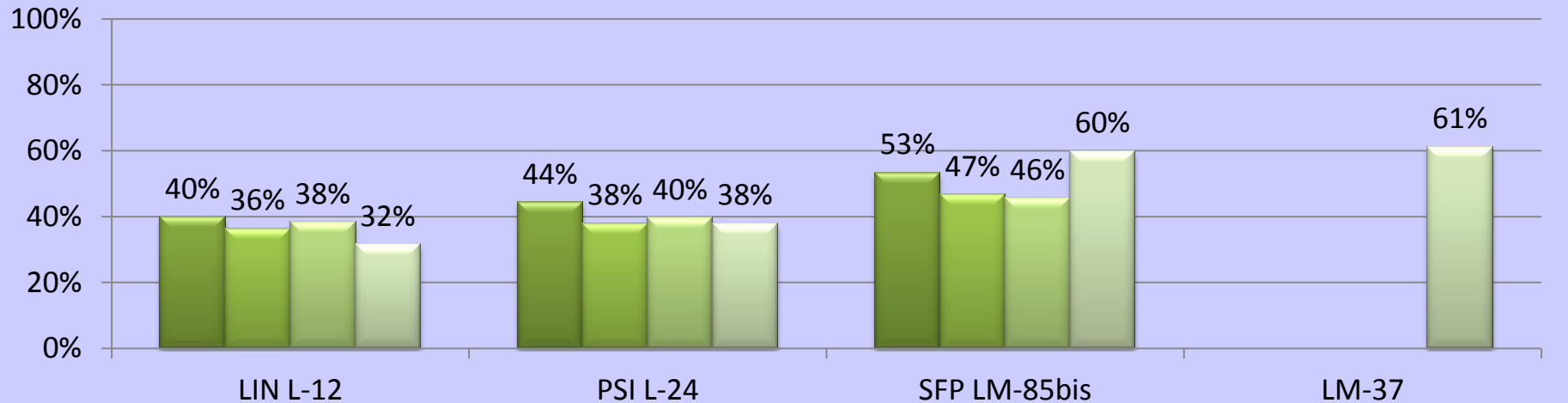


Suddivisione dei rispondenti - tasso di adesione su iscritti in corso

■ 2013/2014 ■ 2014/2015 ■ 2015/2016 ■ 2016/2017

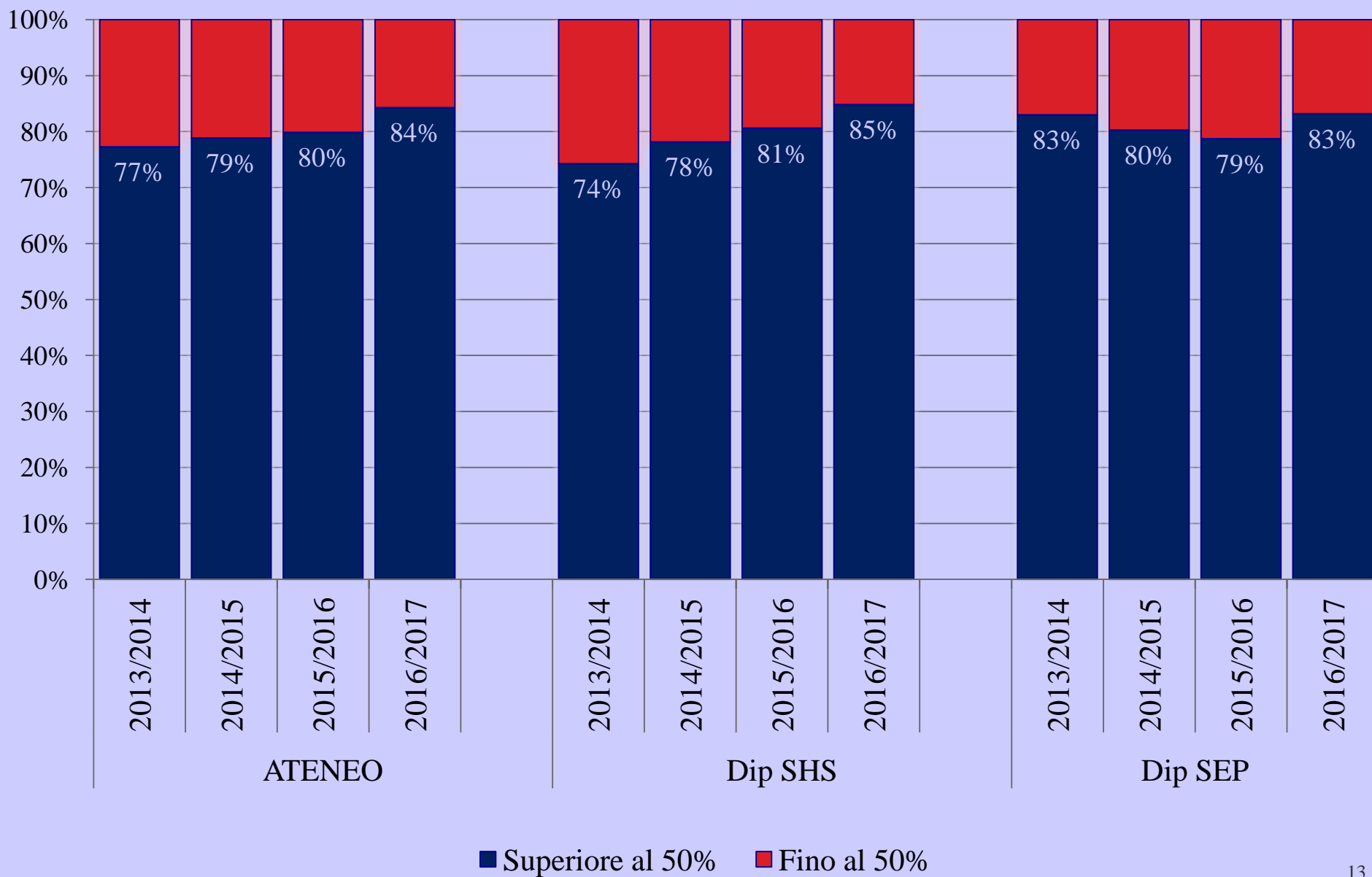


■ 2013/2014 ■ 2014/2015 ■ 2015/2016 ■ 2016/2017

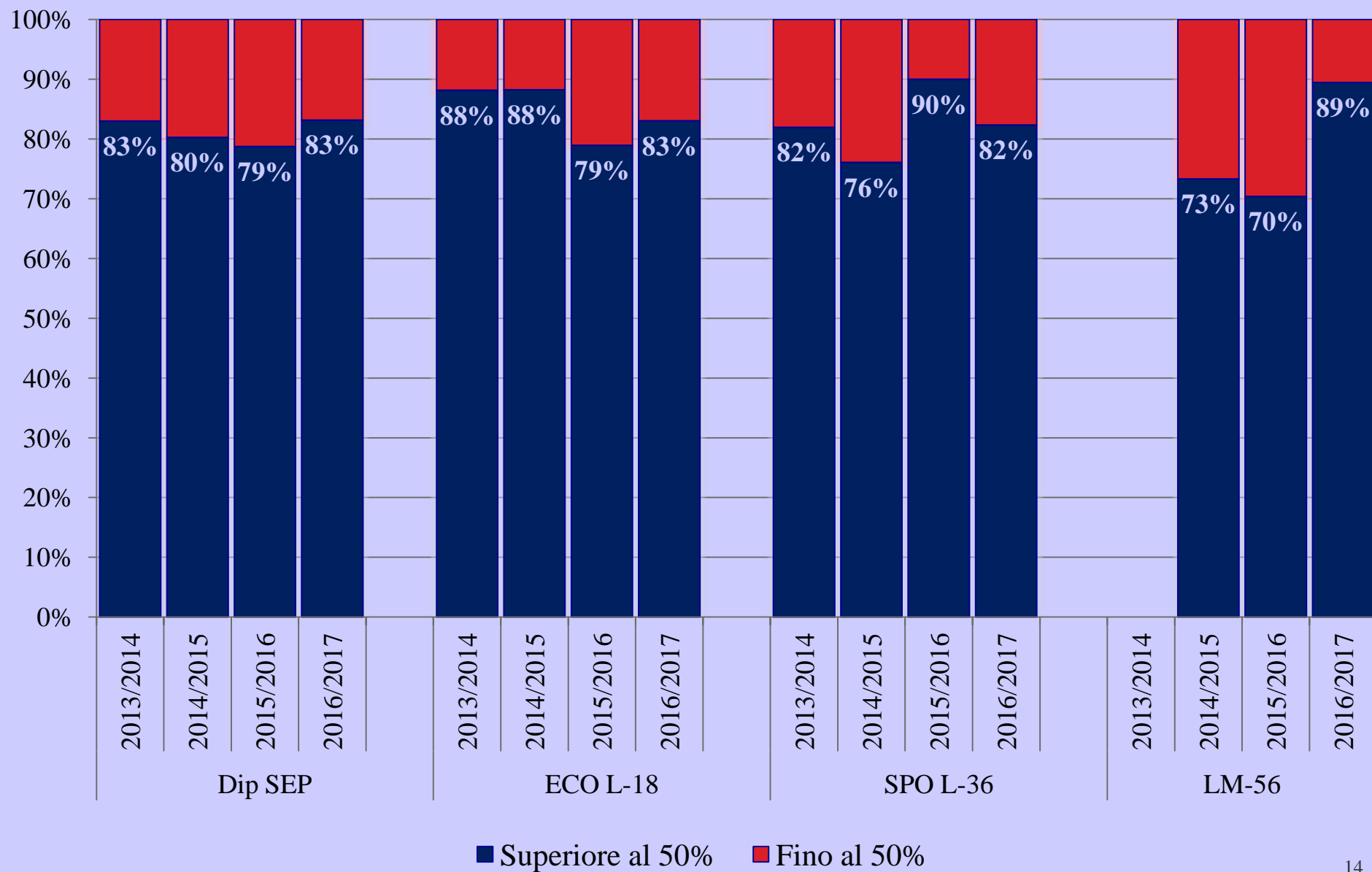


Suddivisione per tipologia di frequenza dichiarata – Ateneo e Dip

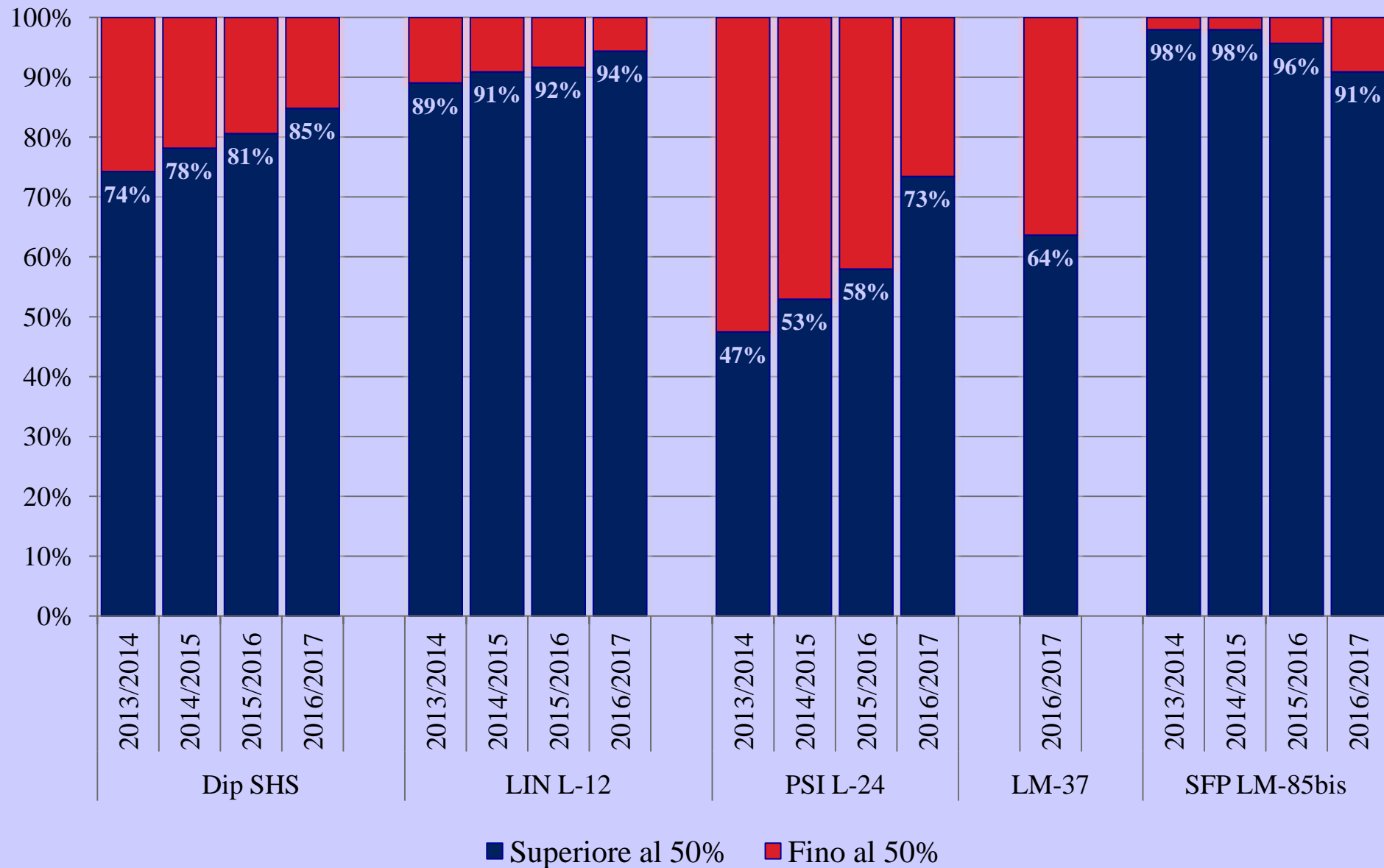
(Superiore al 50% o Inferiore al 50%)



Suddivisione per tipologia di frequenza dichiarata – DIP. SEP e CdS (Superiore al 50% o Inferiore al 50%)



Suddivisione per tipologia di frequenza dichiarata – DIP. SHS e CdS (Superiore al 50% o Inferiore al 50%)



ESITI DELL'INDAGINE

La rilevazione dell'a.a. 2016/2017 conferma, con piccole oscillazioni (+/-), i valori già positivi del triennio precedente.

Aumenti più marcati della soddisfazione si rilevano con riferimento alla rispondenza e adeguatezza degli orari di apertura dei diversi uffici.

I quesiti che fanno registrare, valori leggermente inferiori rispetto alle medie degli altri quesiti, riguardano, invece:

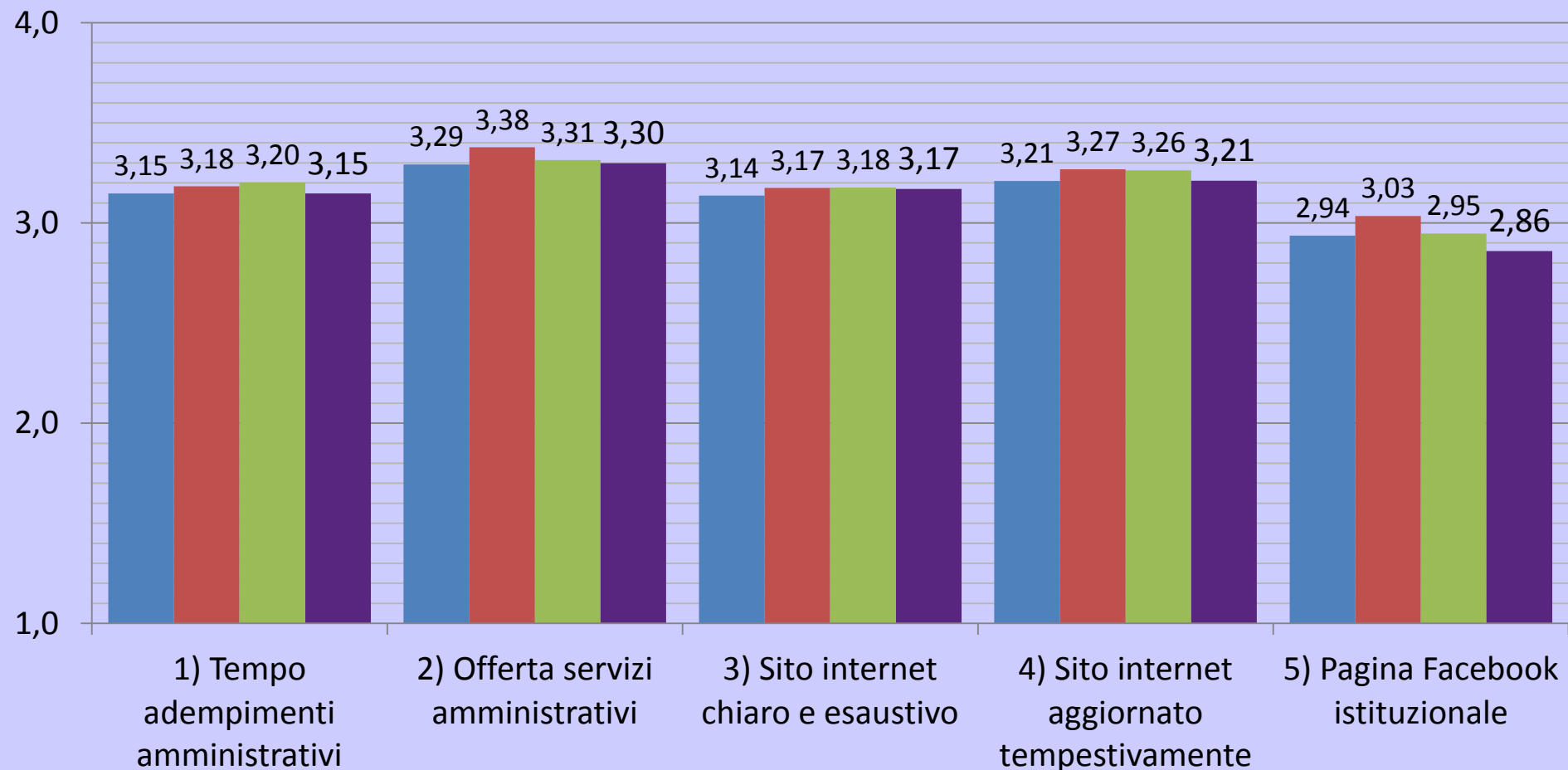
- l'adeguatezza delle dotazioni informatiche (hardware e software dell'Ateneo);
- l'adeguatezza della visibilità degli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale

Per un esame più puntuale, si rimanda alle *slides* successive.

Serie storiche Ateneo - ultimo quadriennio

Domande da 1 a 5

■ 2013-2014 ■ 2014-2015 ■ 2015-2016 ■ 2016-2017



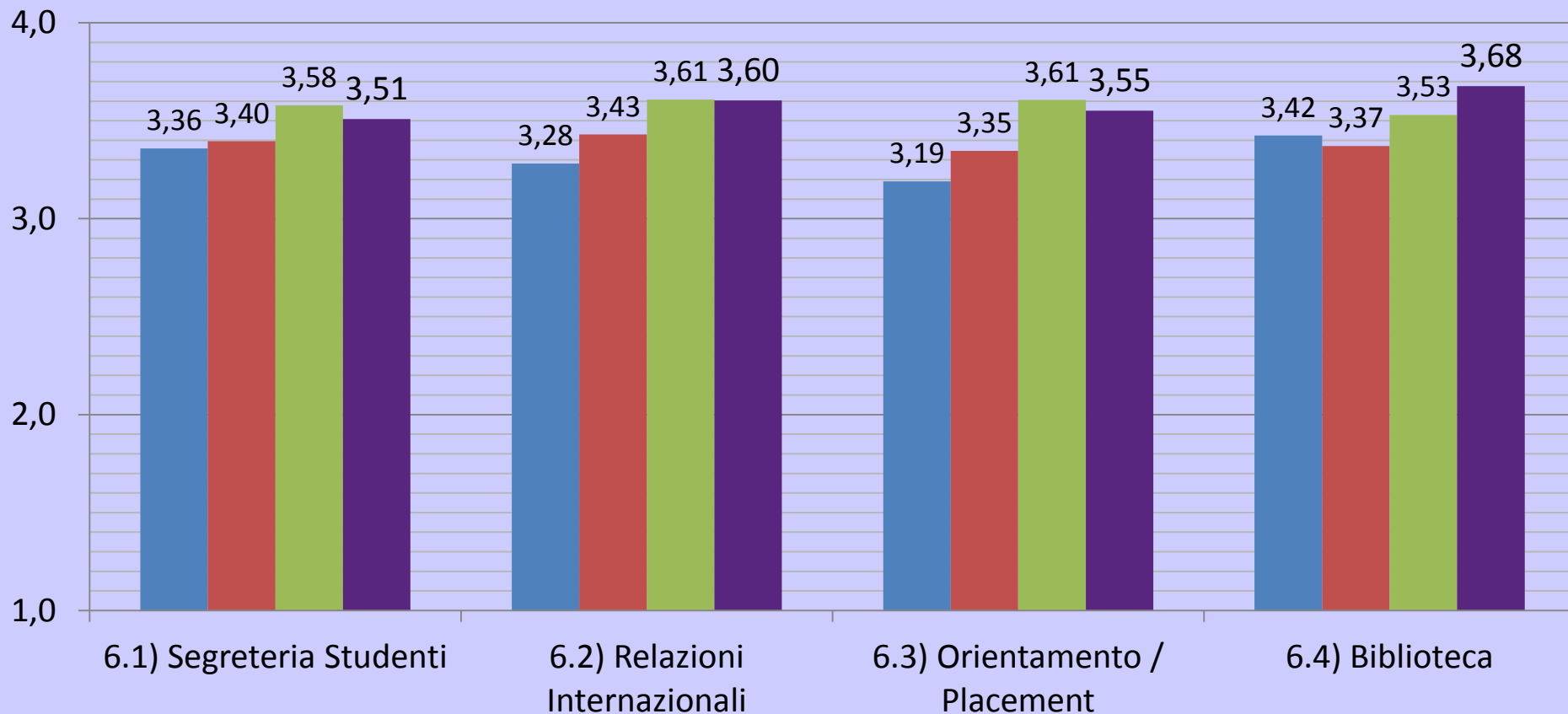
Il quesito 5 prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Domanda n. 5) **65% - 66% - 64% - 58%**

Serie storiche Ateneo - ultimo quadriennio

Domande gruppo 6 (cortesia, disponibilità, competenza)

■ 2013-2014
 ■ 2014-2015
 ■ 2015-2016
 ■ 2016-2017



I quesiti prevedono la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide

6.1) 96% - 91% - 85% - 88%

6.2) 48% - 46% - 45% - 42%

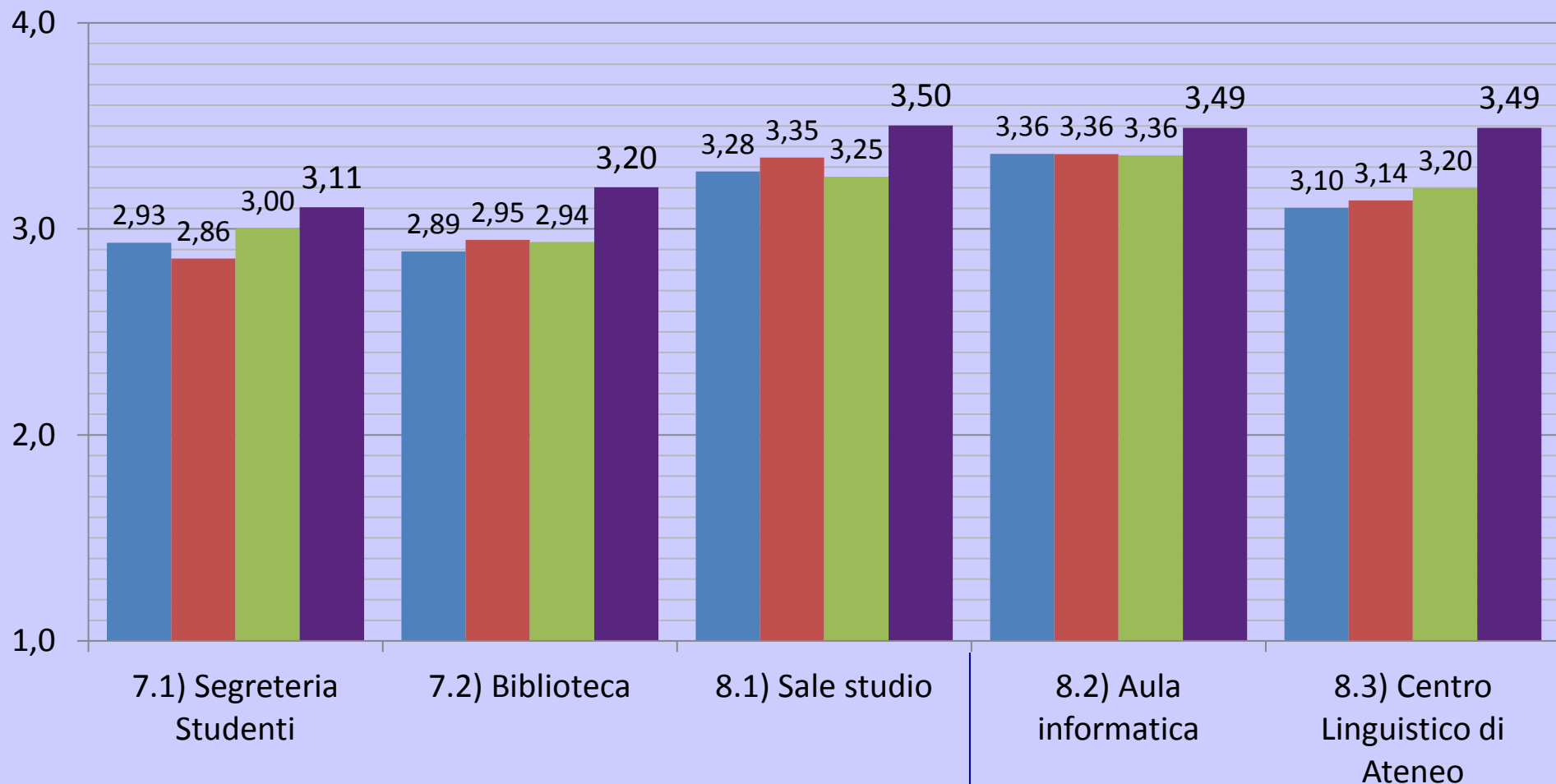
6.3) 46% - 46% - 43% - 37%

6.4) 70% - 60% - 63% - 66%

Serie storiche Ateneo - ultimo quadriennio

Domande gruppo 7 e 8 (rispondenza e adeguatezza degli orari)

■ 2013-2014
 ■ 2014-2015
 ■ 2015-2016
 ■ 2016-2017

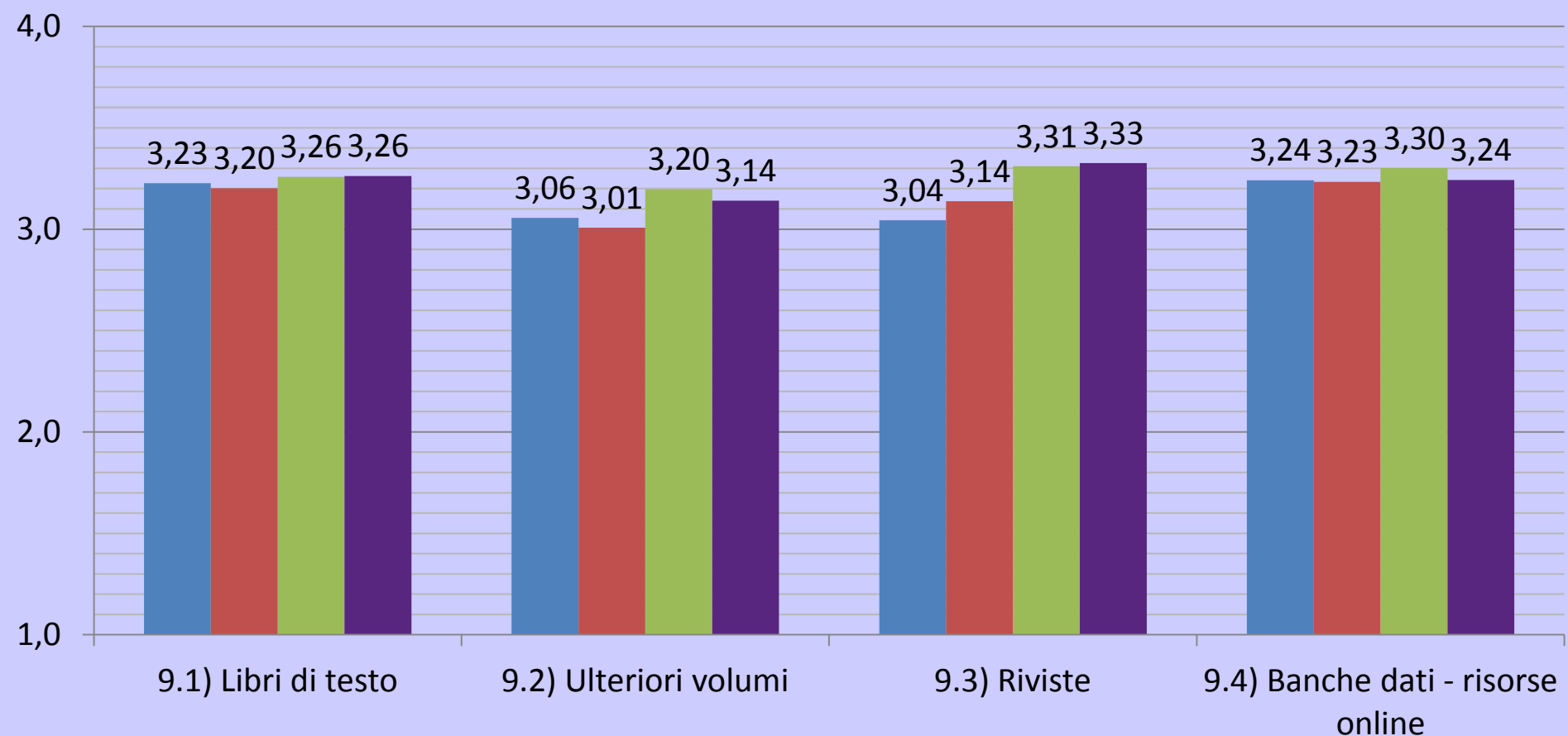


Da a.a. 2016/2017 quesiti accorpati nell'unico quesito 8.2) Aule informatiche

Serie storiche Ateneo - ultimo quadriennio

Domande gruppo 9 (disponibilità Biblioteca)

■ 2013-2014
 ■ 2014-2015
 ■ 2015-2016
 ■ 2016-2017

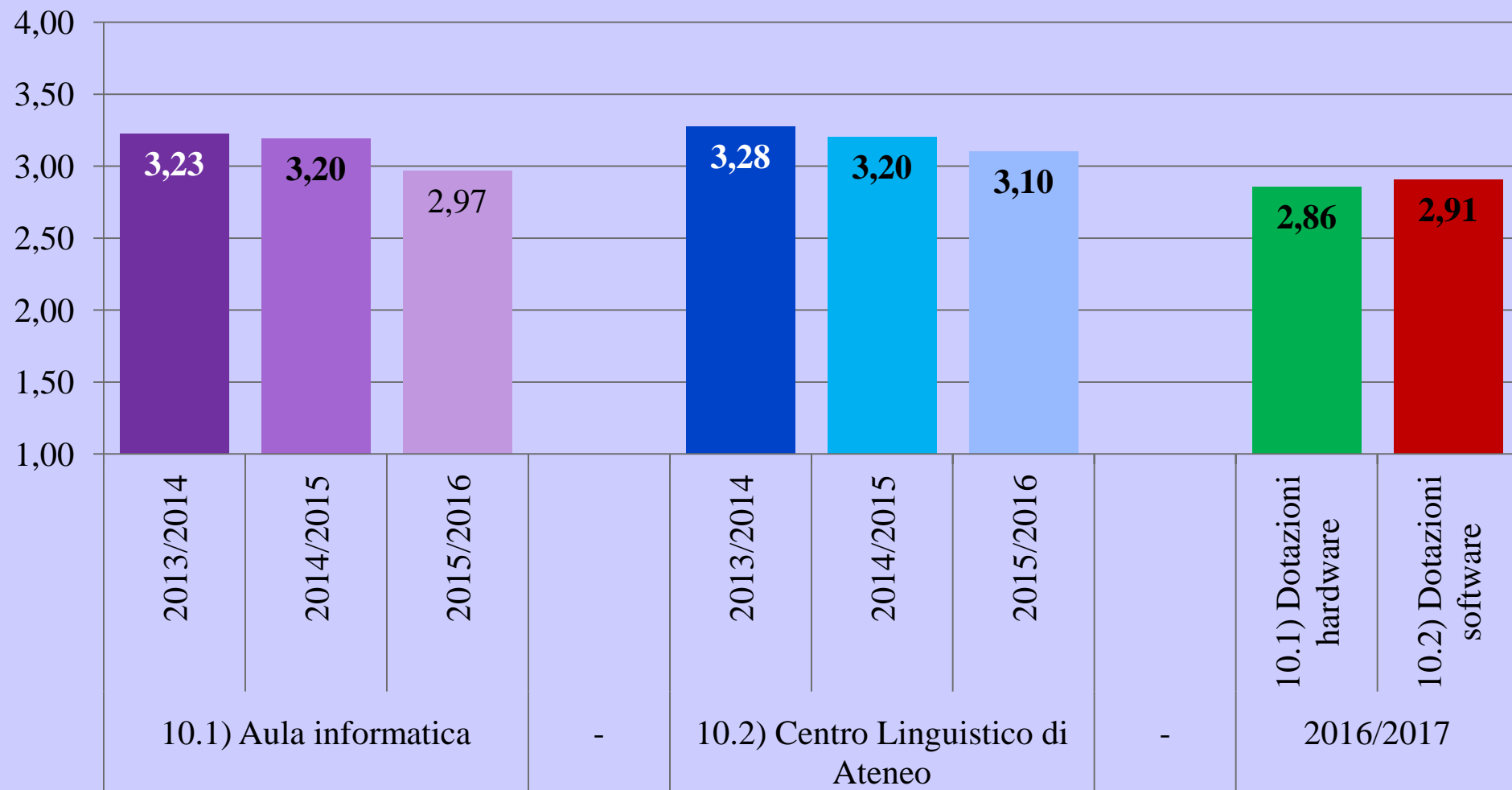


I quesiti prevedono la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide:

9.1) 61% - 57% - 55% - 61%
 9.2) 42% - 40% - 40% - 40%
 9.3) 35% - 33% - 30% - 28%
 9.4) 43% - 41% - 35% - 32%

Adeguatezza delle attrezzature informatiche



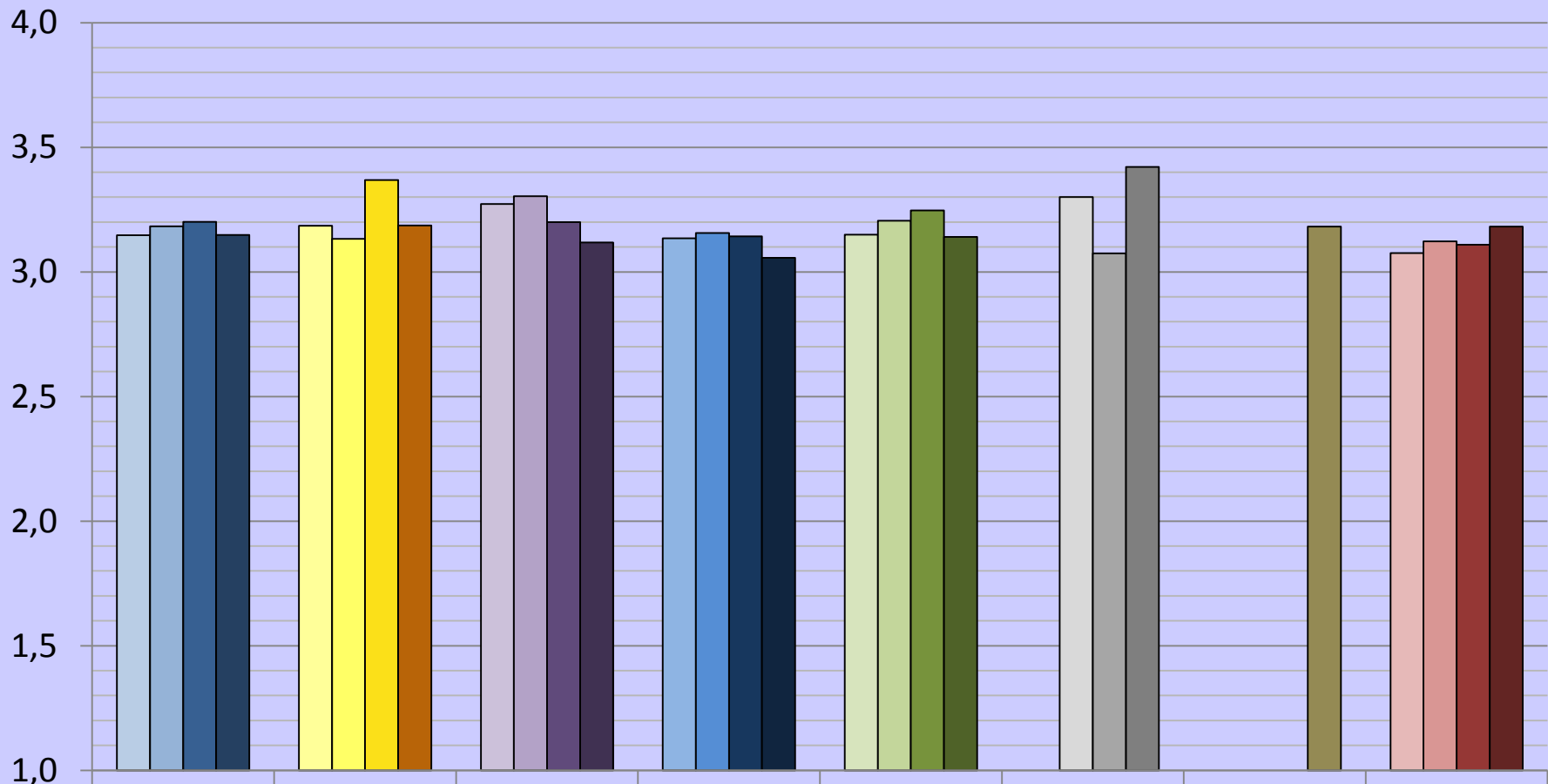
Fino all'a.a. 2015/2016 incluso i quesiti prevedevano la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide: 10.1) 87% - 86% - 86%

10.2) 46% - 45% - 53%

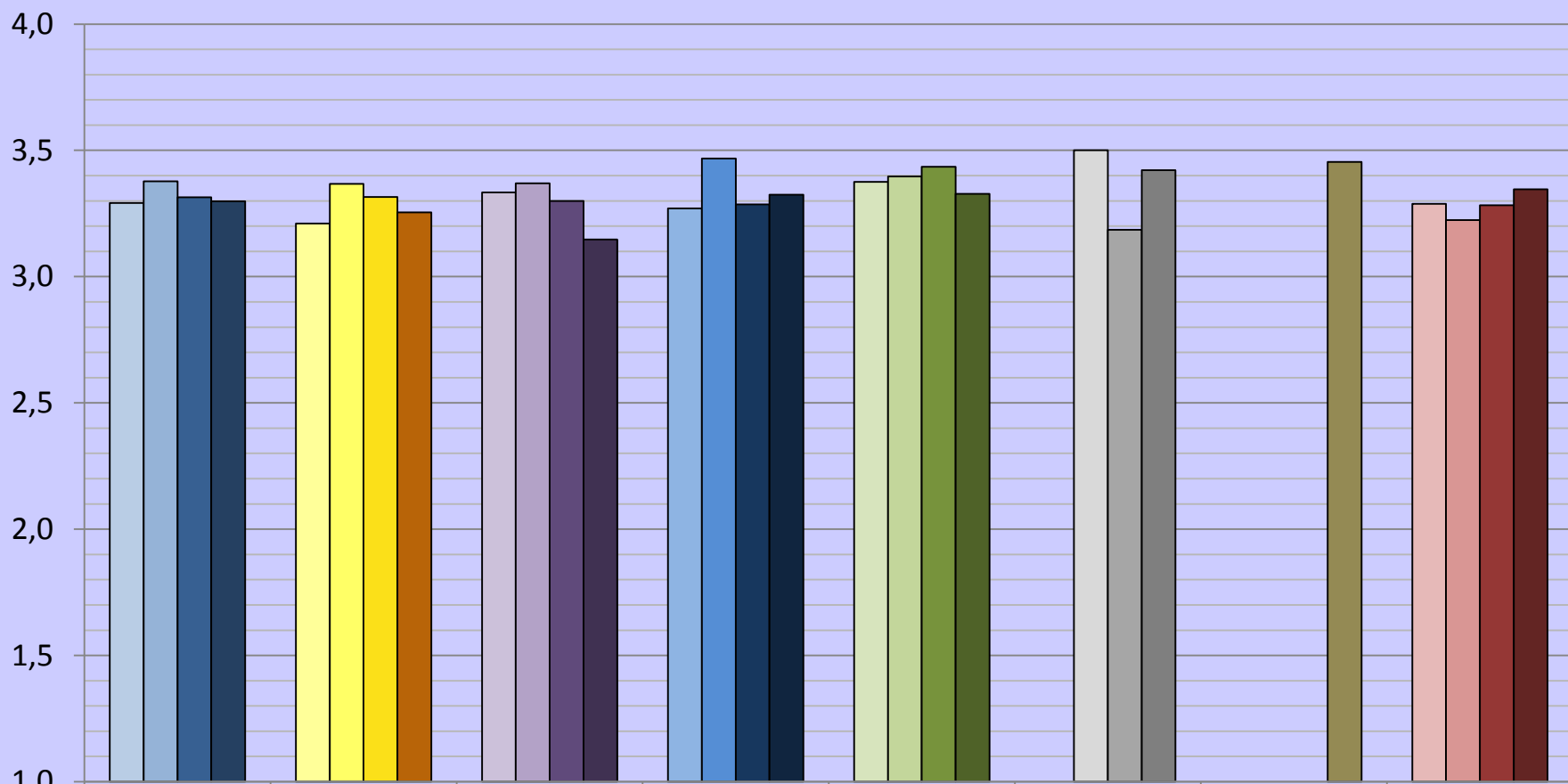
Nelle pagine che seguono, vengono mostrati gli esiti, domanda per domanda (su base quadriennale), per singolo corso di studio e per Ateneo.

1) Gli adempimenti amministrativi hanno comportato un impiego di tempo tollerabile?



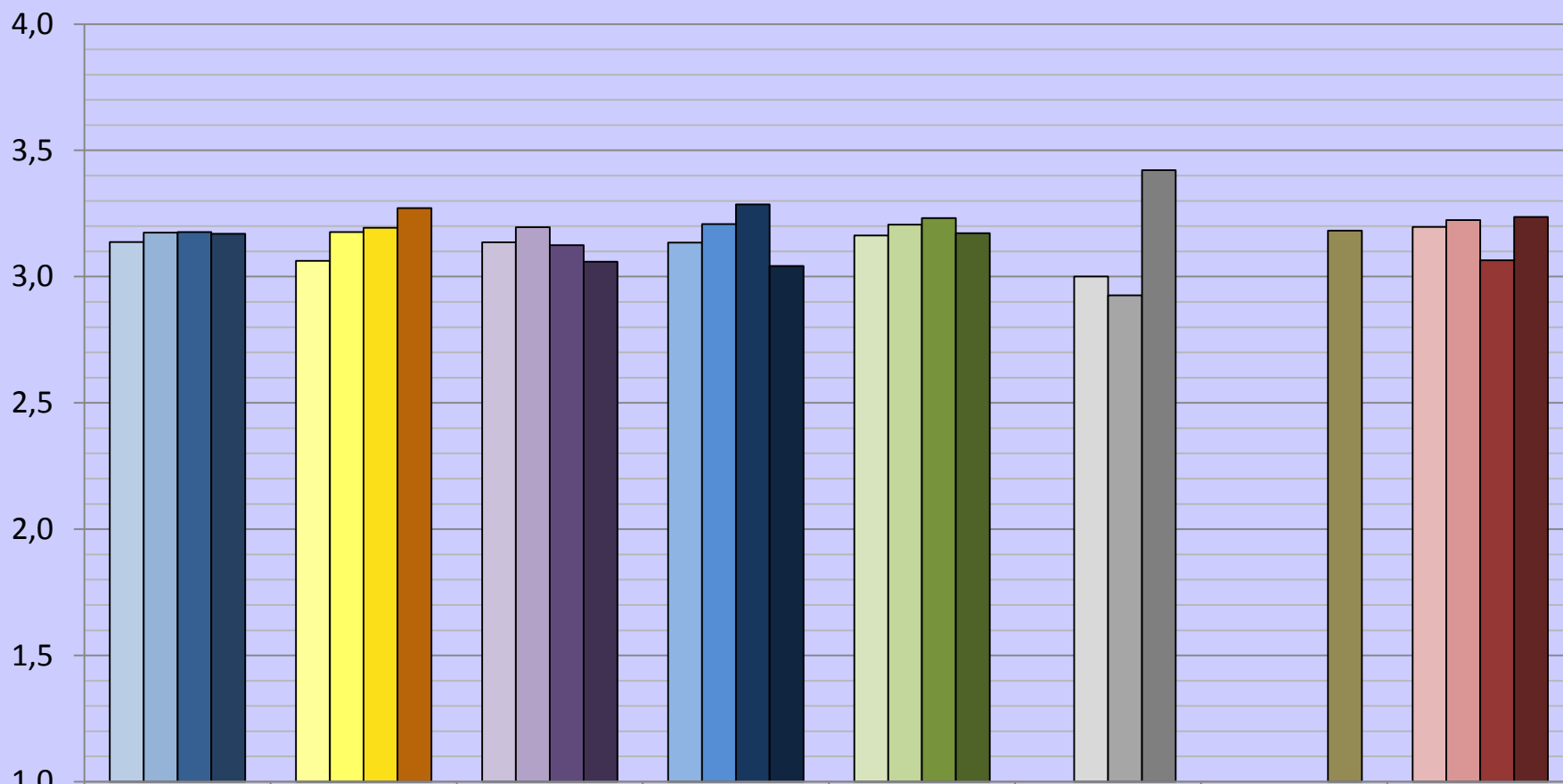
	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,15	3,19	3,27	3,14	3,15			3,08
2014-2015	3,18	3,13	3,30	3,16	3,21	3,30		3,12
2015-2016	3,20	3,37	3,20	3,14	3,25	3,07		3,11
2016-2017	3,15	3,19	3,12	3,06	3,14	3,42	3,18	3,18

2) L'offerta di servizi amministrativi e di supporto dell'Ateneo erogati per via telematica è adeguata (ammissioni/immatricolazioni online, servizi di "Segreteria Online", comunicazioni tramite posta elettronica, ecc.) ?



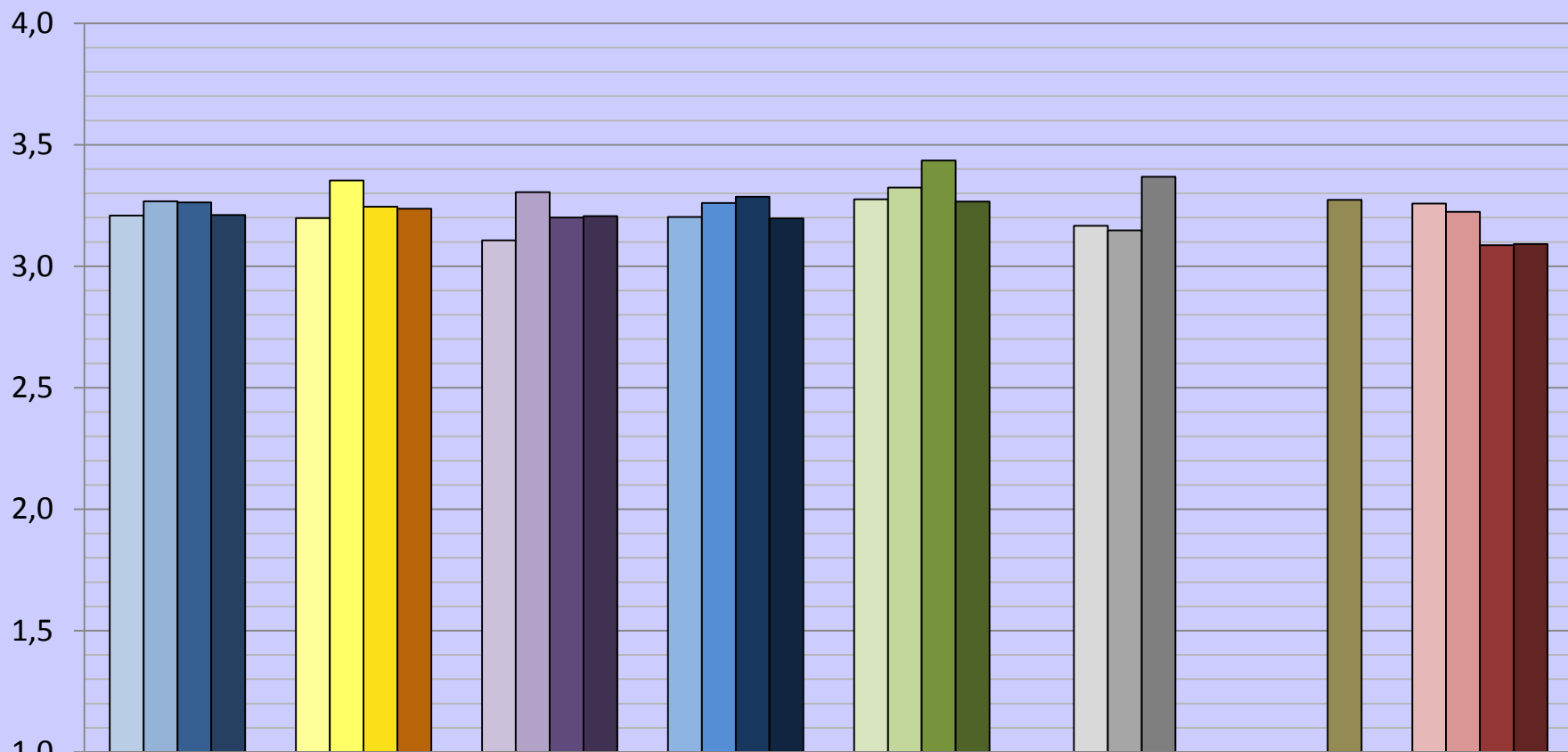
	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,29	3,21	3,33	3,27	3,38			3,29
2014-2015	3,38	3,37	3,37	3,47	3,40	3,50		3,22
2015-2016	3,31	3,32	3,30	3,29	3,43	3,19		3,28
2016-2017	3,30	3,25	3,15	3,32	3,33	3,42	3,45	3,35

3) Le informazioni pubblicate sul sito Internet dell'Ateneo sono chiare ed esaustive?



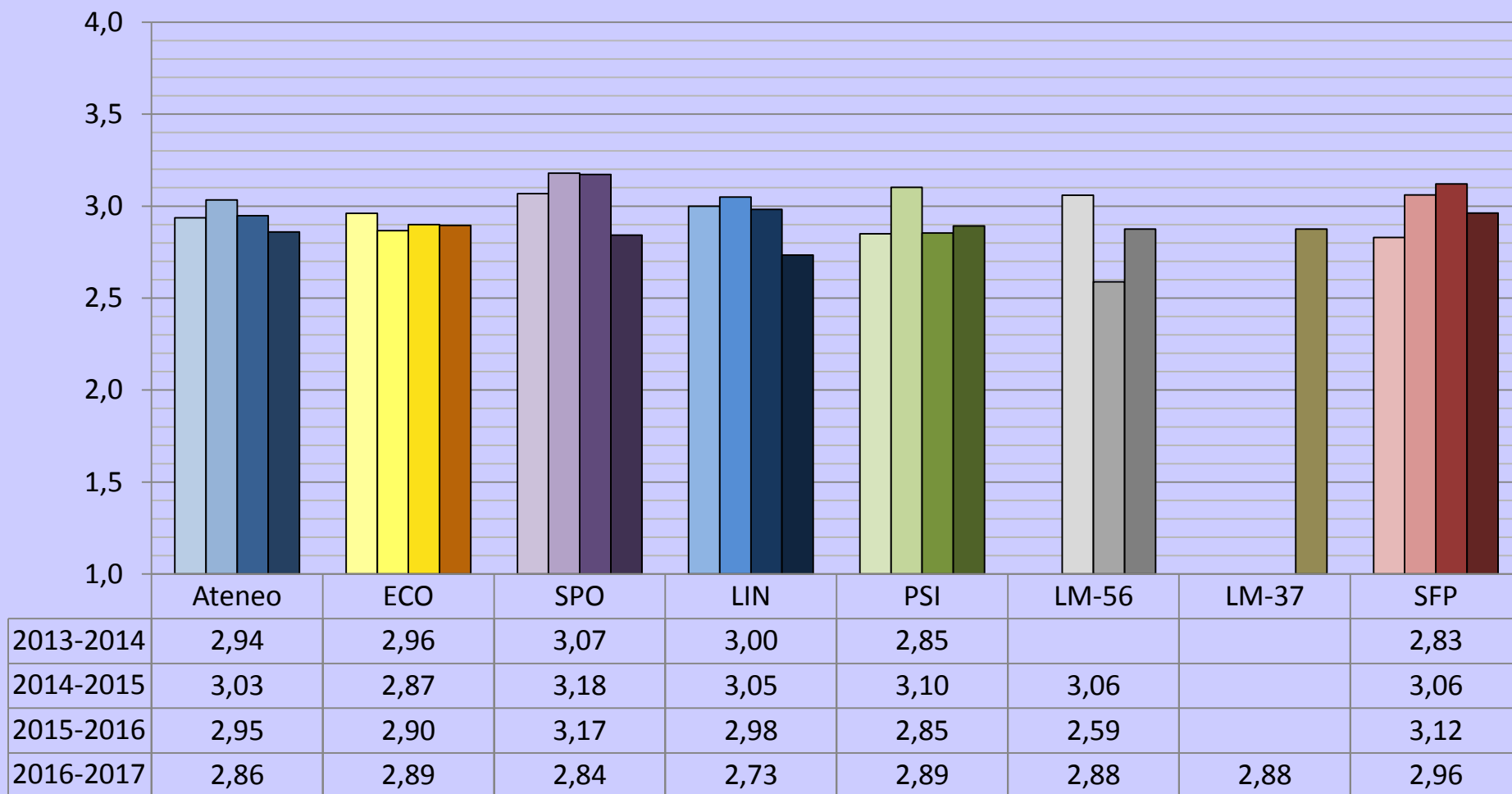
	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,14	3,06	3,14	3,14	3,16			3,20
2014-2015	3,17	3,18	3,20	3,21	3,21	3,00		3,22
2015-2016	3,18	3,19	3,13	3,29	3,23	2,93		3,07
2016-2017	3,17	3,27	3,06	3,04	3,17	3,42	3,18	3,24

4) Le informazioni pubblicate sul sito Internet dell'Ateneo sono aggiornate tempestivamente?



	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,21	3,20	3,11	3,20	3,28			3,26
2014-2015	3,27	3,35	3,30	3,26	3,32	3,17		3,22
2015-2016	3,26	3,25	3,20	3,29	3,43	3,15		3,09
2016-2017	3,21	3,24	3,21	3,20	3,27	3,37	3,27	3,09

5) Ritiene che gli eventi dell'Ateneo promossi attraverso la pagina Facebook istituzionale abbiano avuto adeguata visibilità (nel caso di mancato utilizzo di Facebook, selezioni la modalità "Non applicabile", grazie)?



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

65%, 66%, 63%; 58%

64%

56%

63 %

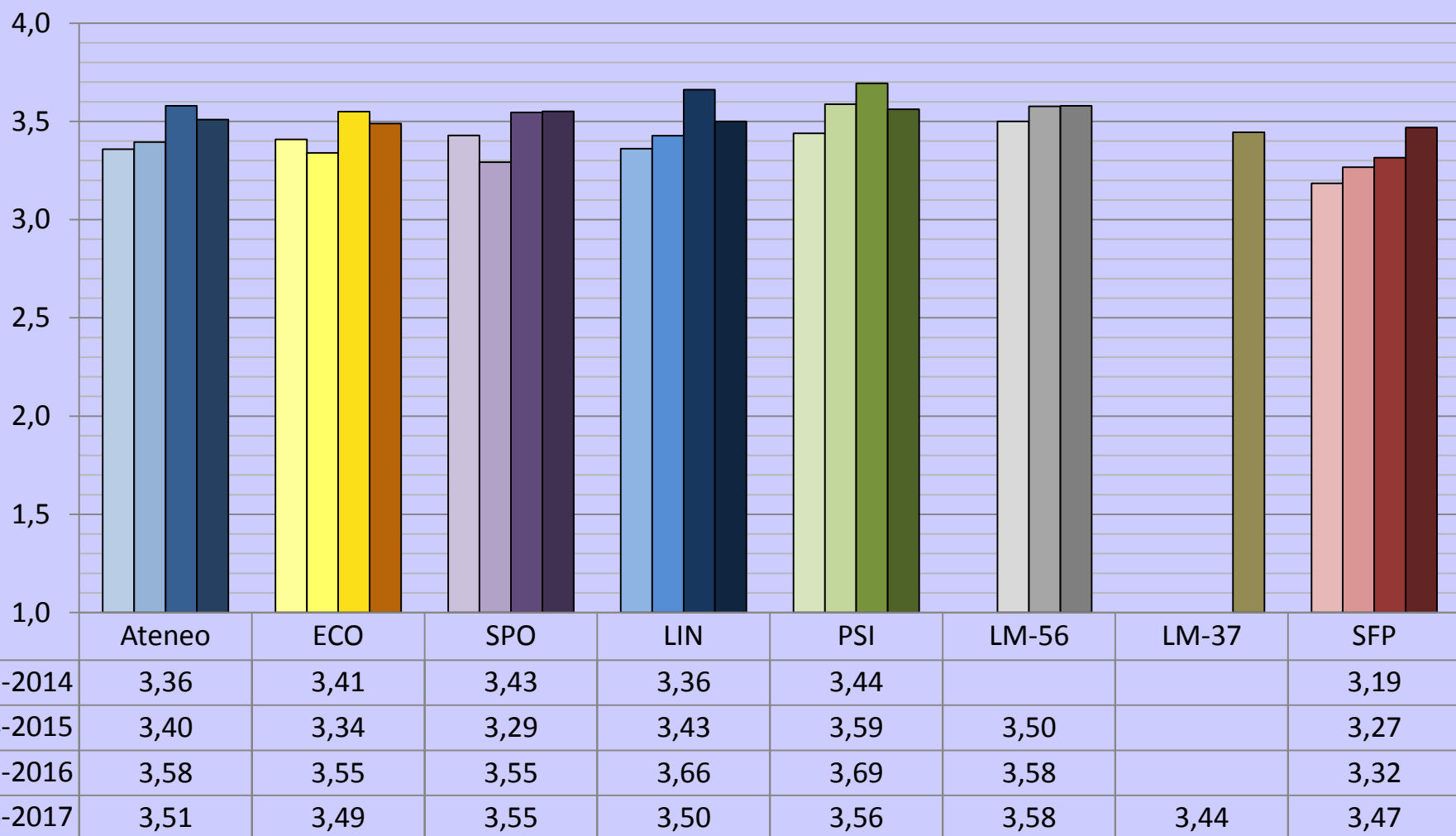
58%

42%

73%

49%
27

6.1) Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Segreteria Studenti



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

96%, 91%, 85; 88%

83%

85%

93%

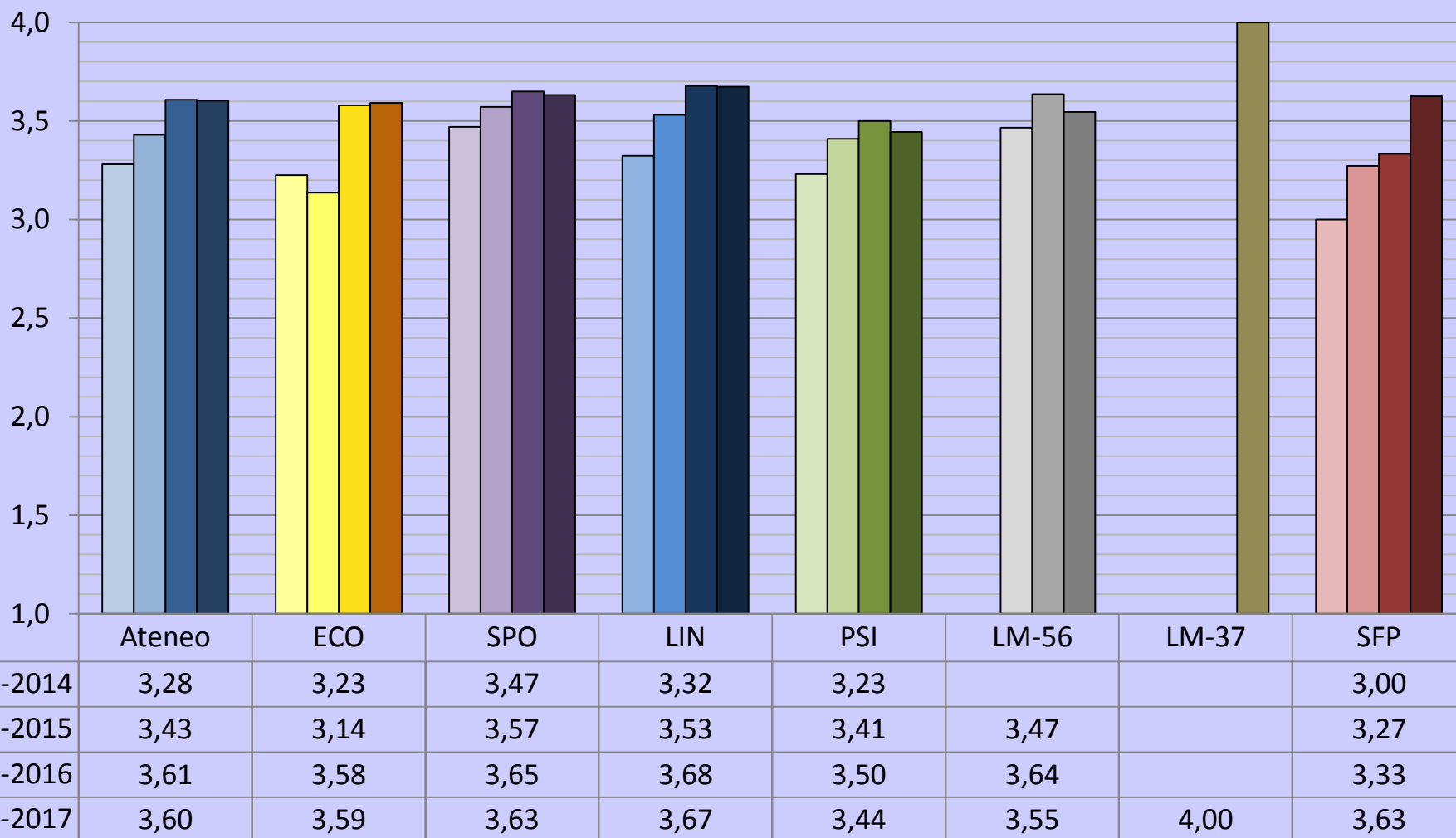
89%

100%

82%

89%

6.2) Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Relazioni Internazionali



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

48%, 46%, 46%, 42%

37%

56%

69%

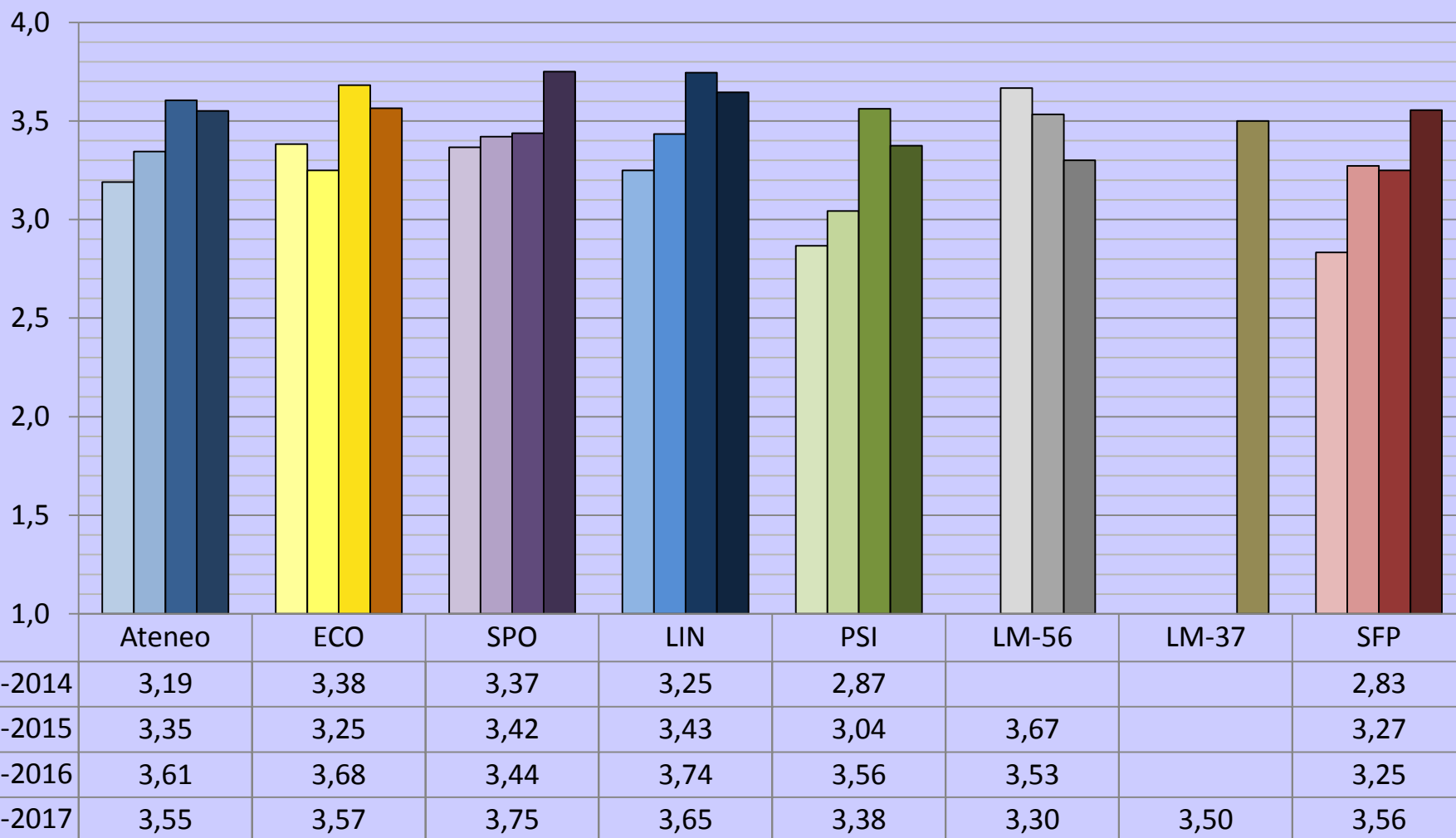
28%

58%

55%

15%

6.3) Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Orientamento e Placement



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

46%, 46%, 43%, 37%

39%

59%

44%

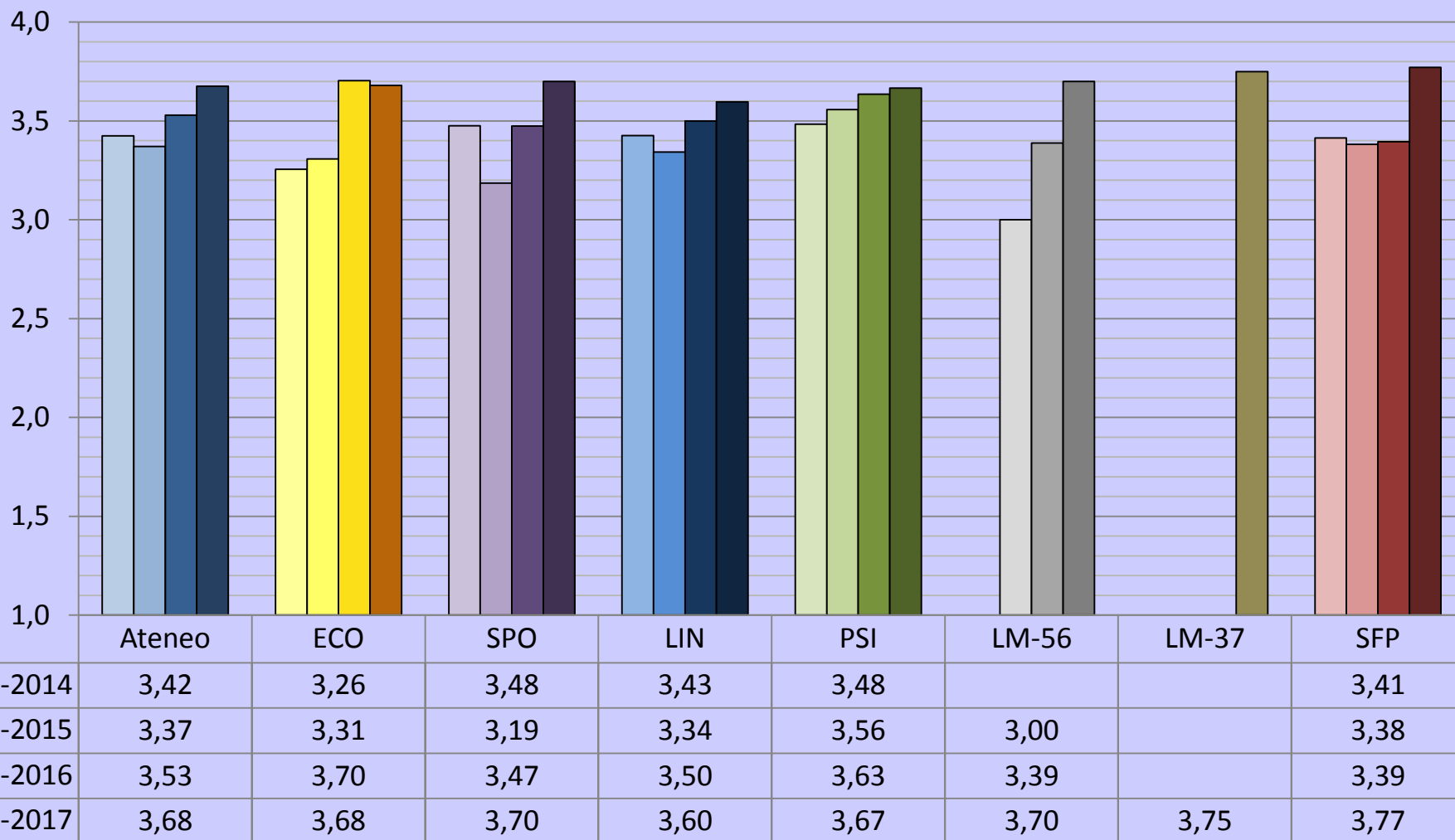
25%

53%

55%

16%

6.4) Cortesia, disponibilità e competenza della Biblioteca di Ateneo



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

70%, 60%, 62%, 66%

42%

59%

66%

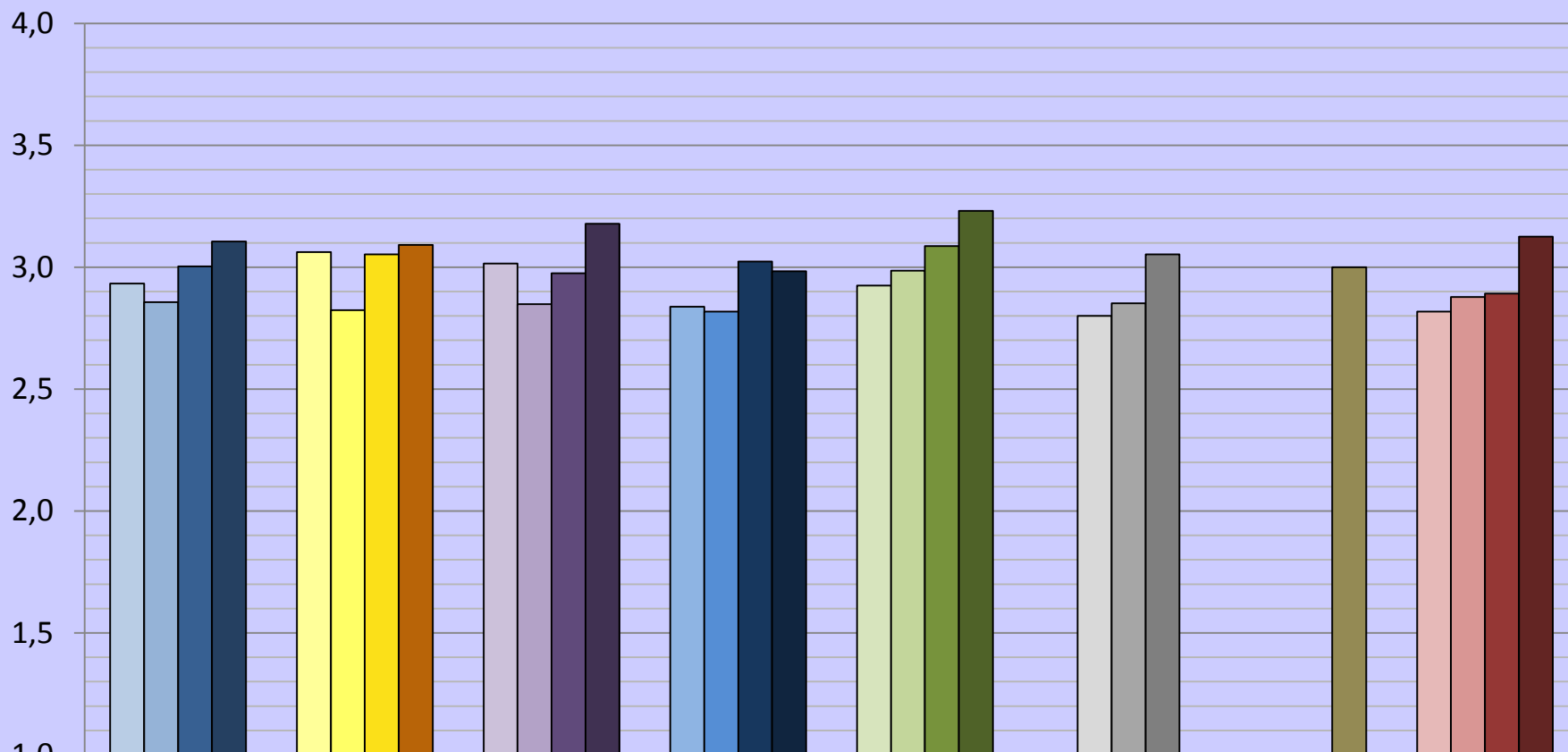
75%

53%

73%

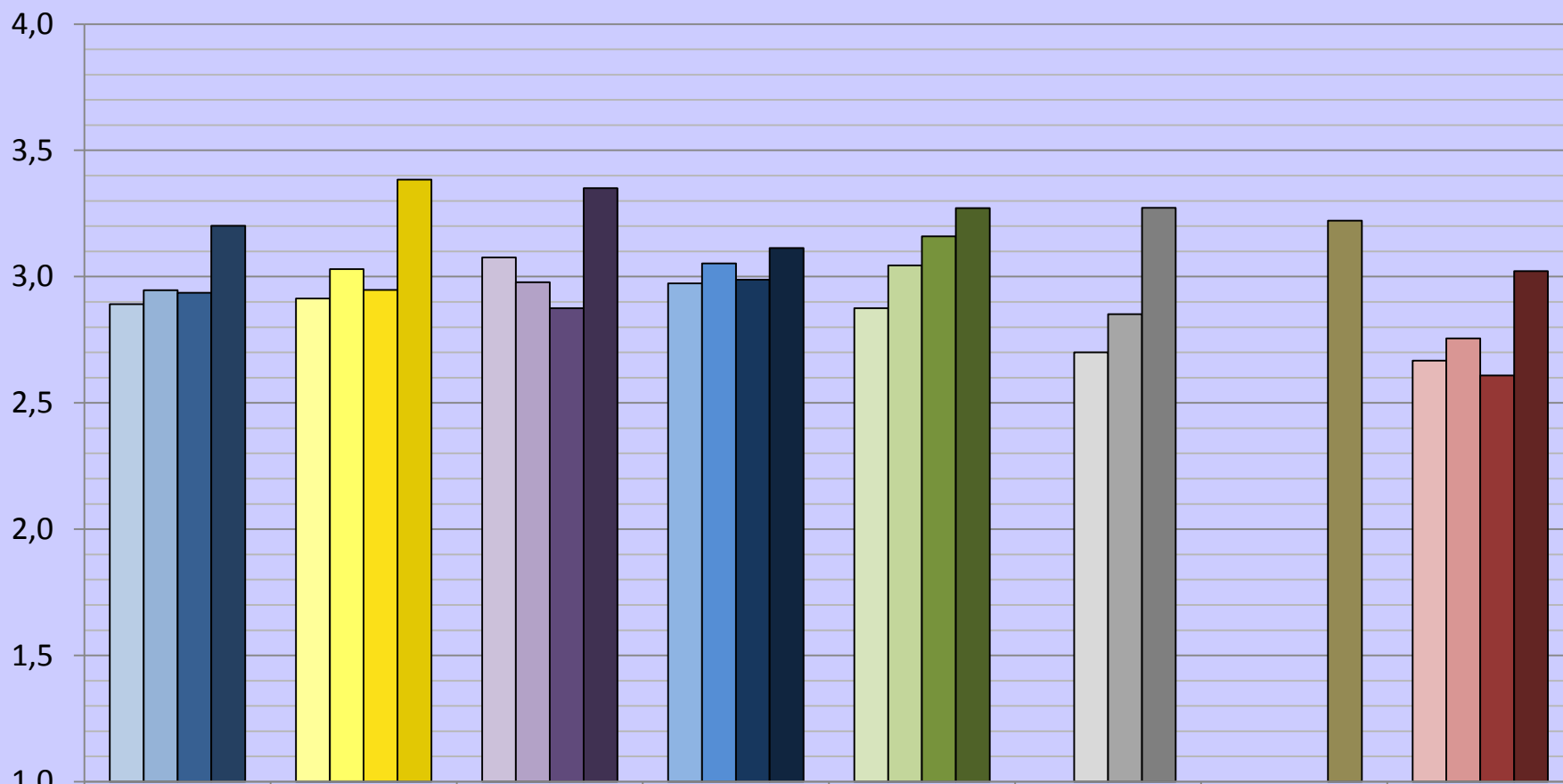
87%

7.1) Rispondenza degli orari dell'ufficio Segreteria Studenti



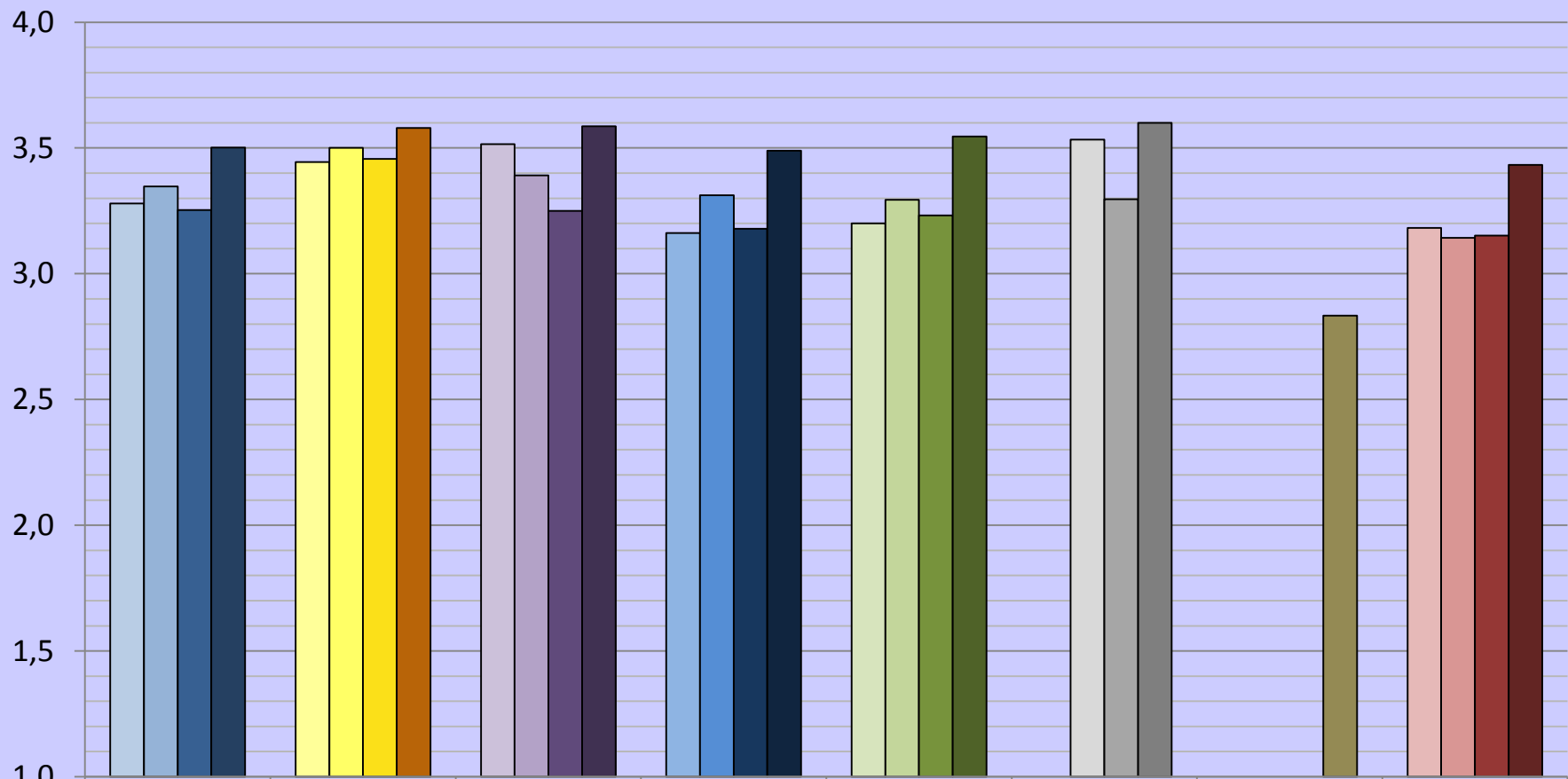
	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	2,93	3,06	3,02	2,84	2,93			2,82
2014-2015	2,86	2,82	2,85	2,82	2,99	2,80		2,88
2015-2016	3,00	3,05	2,98	3,02	3,09	2,85		2,89
2016-2017	3,11	3,09	3,18	2,98	3,23	3,05	3,00	3,13

7.2) Rispondenza degli orari della Biblioteca di Ateneo



	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	2,89	2,91	3,08	2,97	2,88			2,67
2014-2015	2,95	3,03	2,98	3,05	3,04	2,70		2,76
2015-2016	2,94	2,95	2,88	2,99	3,16	2,85		2,61
2016-2017	3,20	3,38	3,35	3,11	3,27	3,27	3,22	3,02

8.1) Adeguatezza degli orari delle Sale studio



	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,28	3,44	3,52	3,16	3,20			3,18
2014-2015	3,35	3,50	3,39	3,31	3,29	3,53		3,14
2015-2016	3,25	3,46	3,25	3,18	3,23	3,30		3,15
2016-2017	3,50	3,58	3,59	3,49	3,55	3,60	2,83	3,43

8.2) Adeguatezza degli orari delle aule informatiche

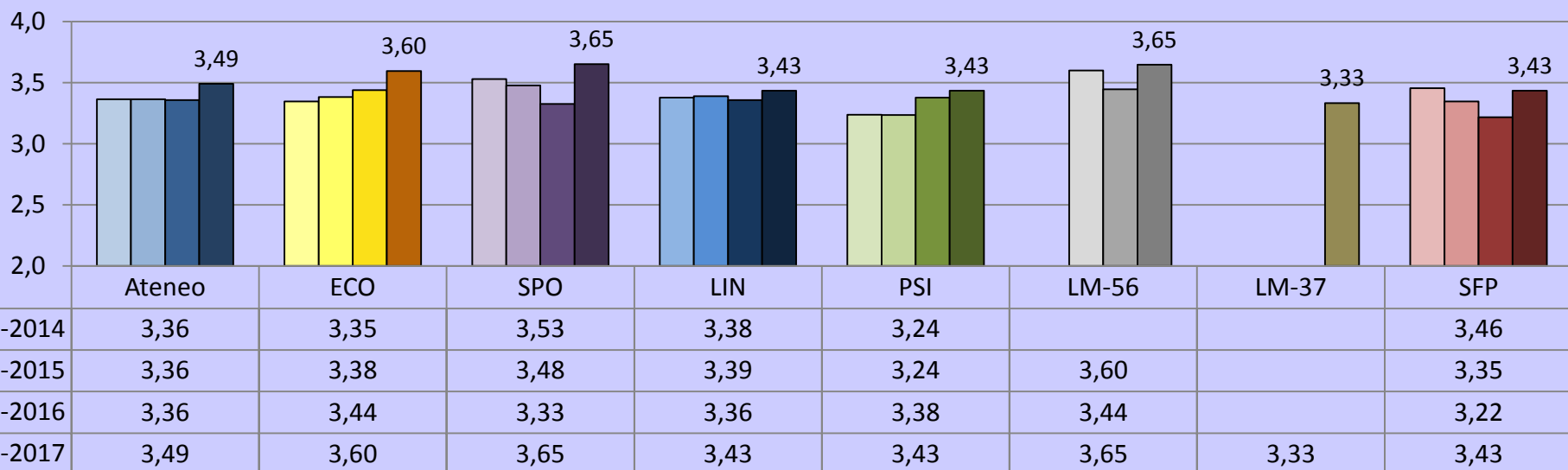
Nelle pagina che segue, vengono mostrate le opinioni degli studenti con riferimento al quesito 8.2) modificato a partire dall'A.A 2016/2017 - “Adeguatezza degli orari delle aule informatiche”.

Per poter apprezzare la variazione dell'opinione rispetto agli aa.aa precedenti, il quesito modificato dell'a.a 2016/2017 è stato confrontato con entrambi i quesiti del triennio precedente

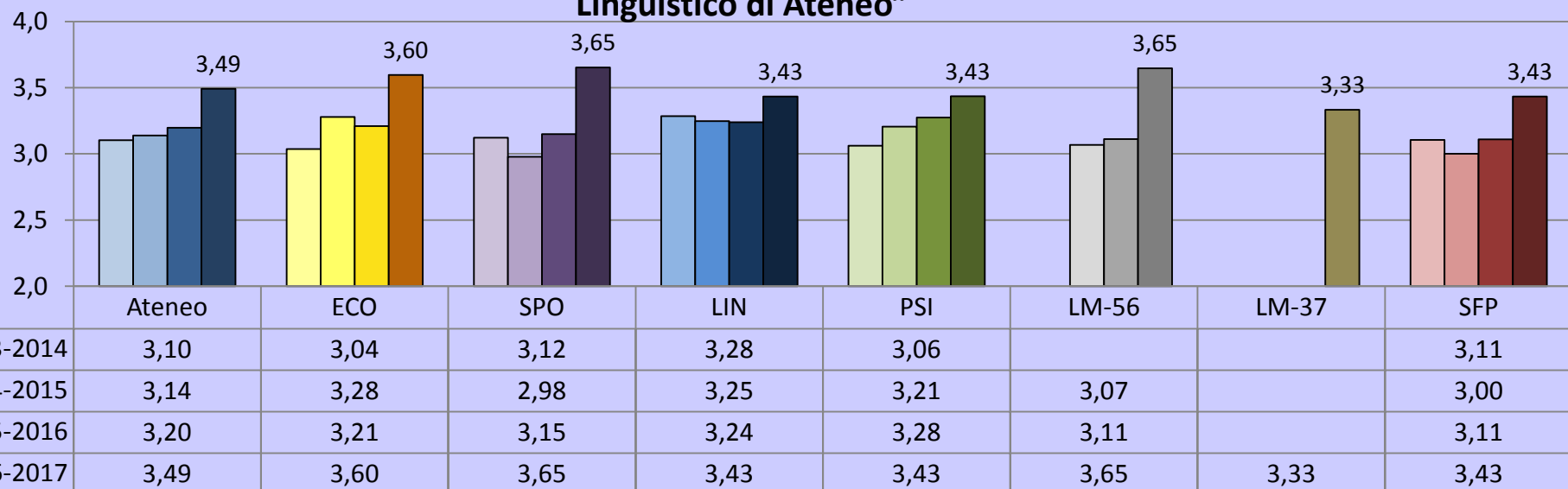
- 8.2)“Adeguatezza degli orari dell'Aula informatica”
- 8.3) “Adeguatezza degli orari di apertura del laboratorio del Centro linguistico di Ateneo.

AA 2016/2017 - 8.2) Adeguatezza degli orari delle aule informatiche

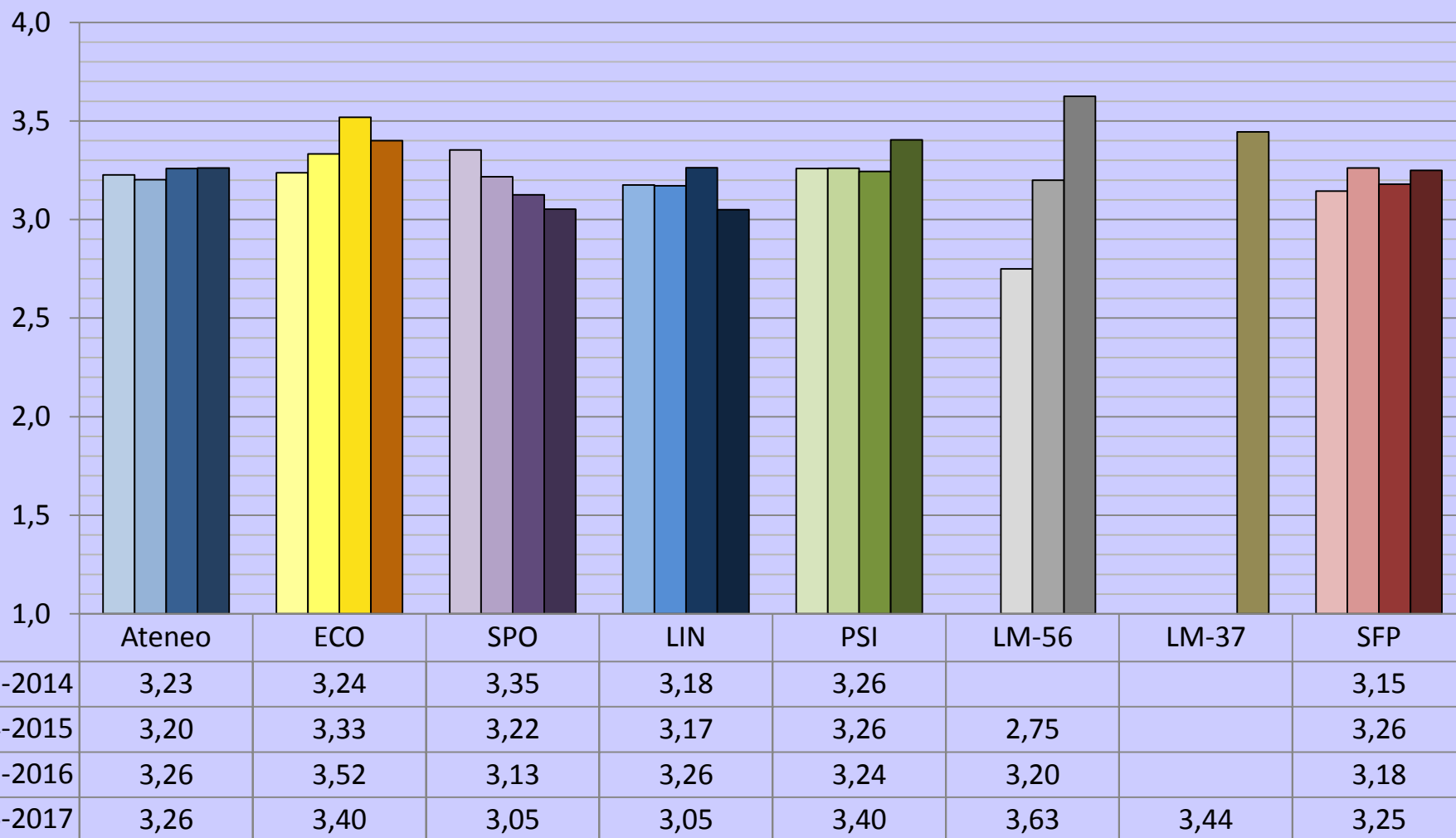
Triennio 2013-2015 8.2) Adeguatezza degli orari di apertura dell'Aula informatica



Triennio 2013-2015 8.3) Adeguatezza degli orari di apertura del Laboratorio "Centro Linguistico di Ateneo"



9.1) Disponibilità presso la Biblioteca di libri di testo (testi di riferimento degli insegnamenti)



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

62%, 48%, 55%, 61%

34%

56%

56%

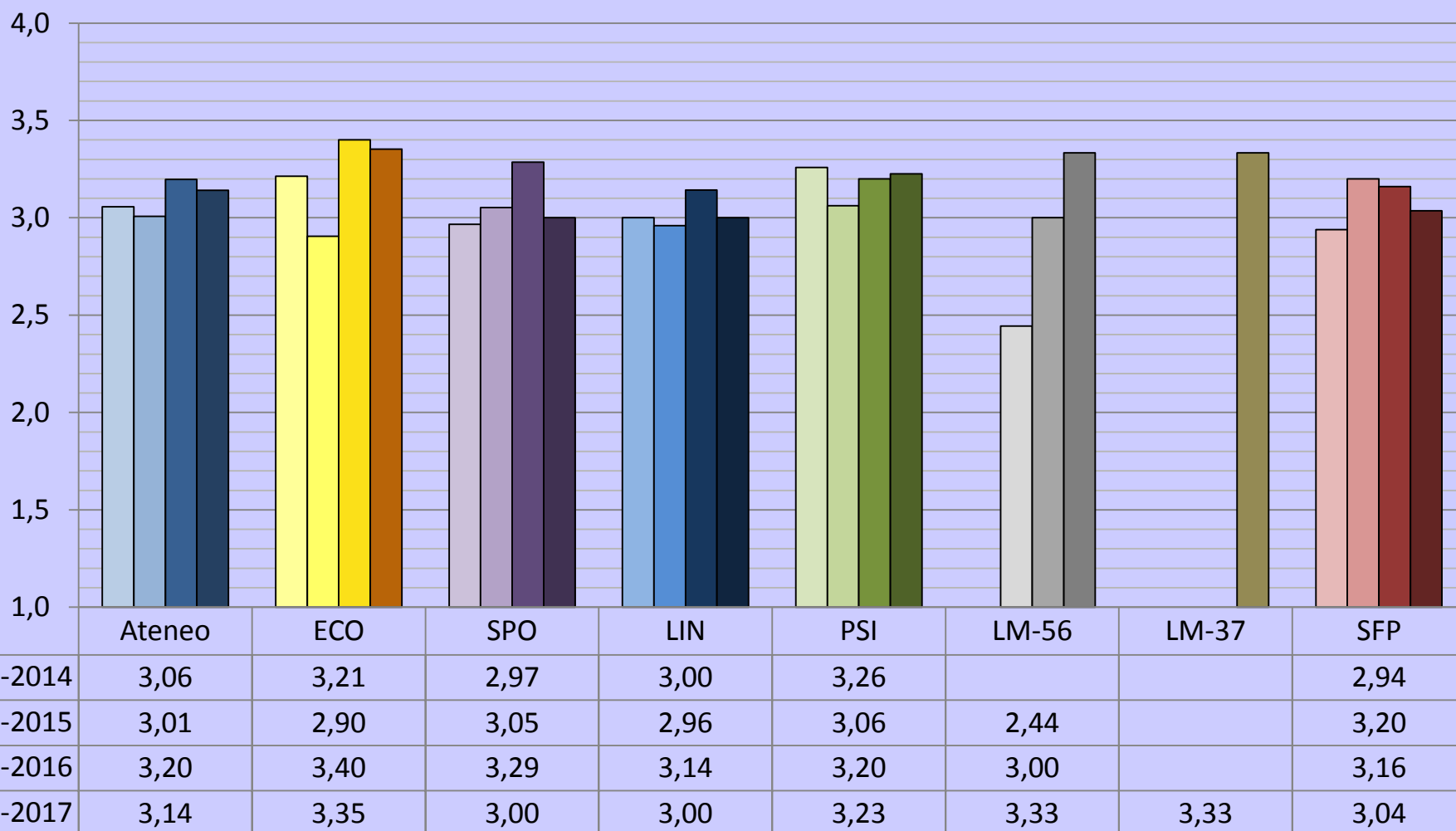
73%

42%

82%

87%

9.2) Disponibilità presso la Biblioteca di ulteriori volumi



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

42%, 40%, 40%, 40%

29%

29%

38%

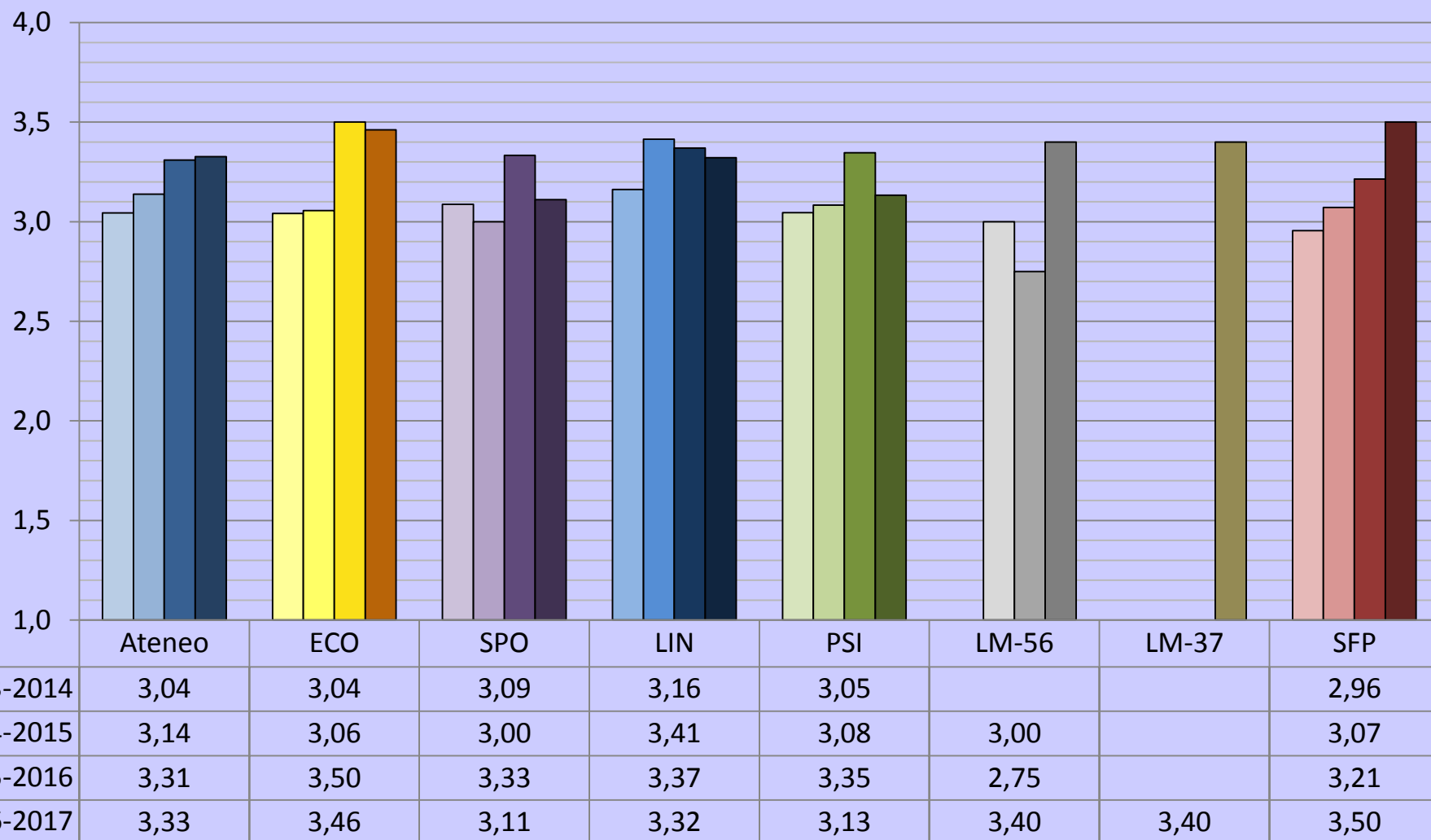
48%

32%

55%

51%

9.3) Disponibilità presso la Biblioteca di riviste



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

36%, 33%, 30%, 28%

22%

26%

39%

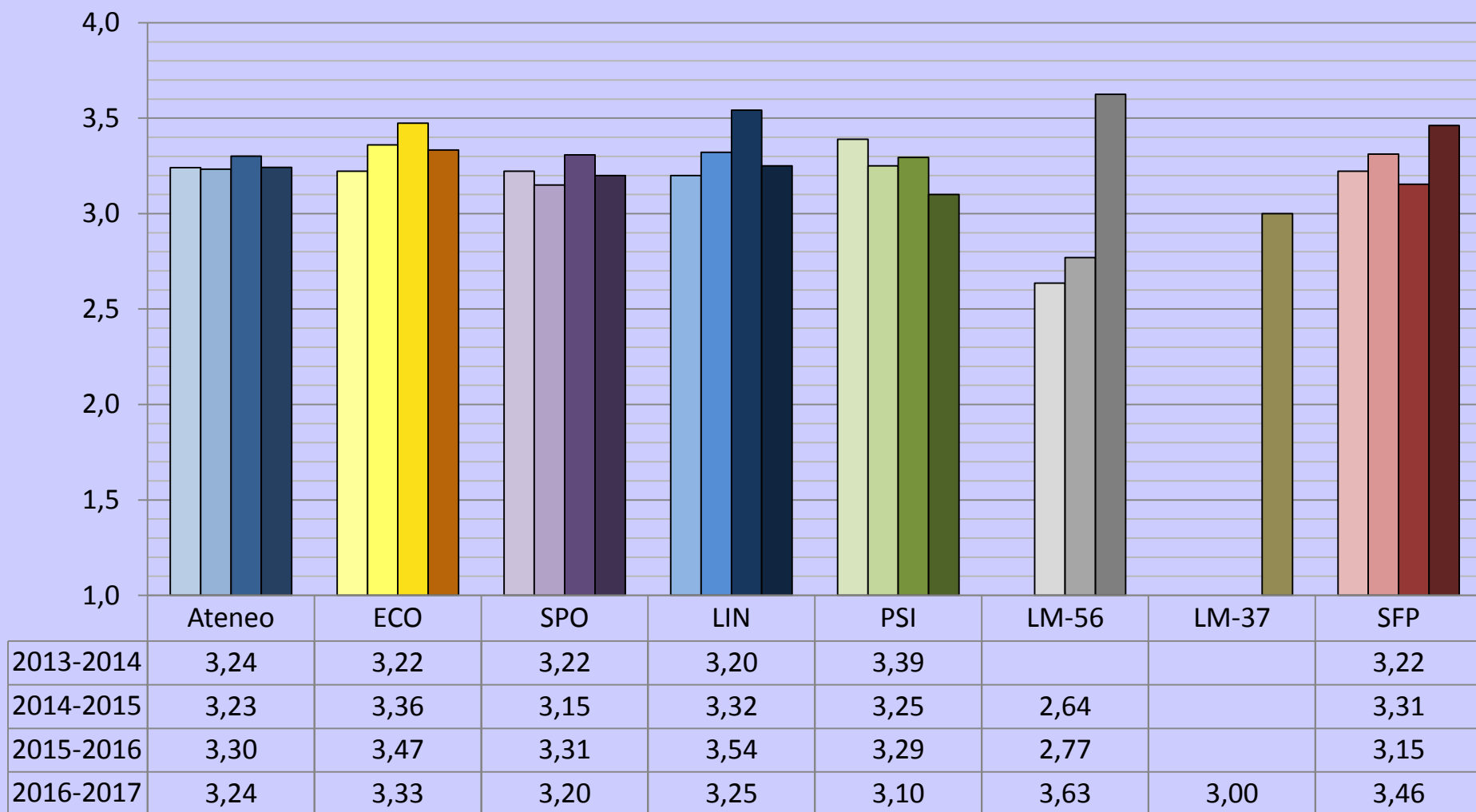
23%

26%

45%

25%

9.4) Disponibilità presso la Biblioteca di banche dati/risorse online



Il quesito prevede la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (quadriennio 2013-2016) per i singoli Cds è indicato solo l'a.a. 2016/2017

43%, 42%, 36%, 32%

25%

29%

28%

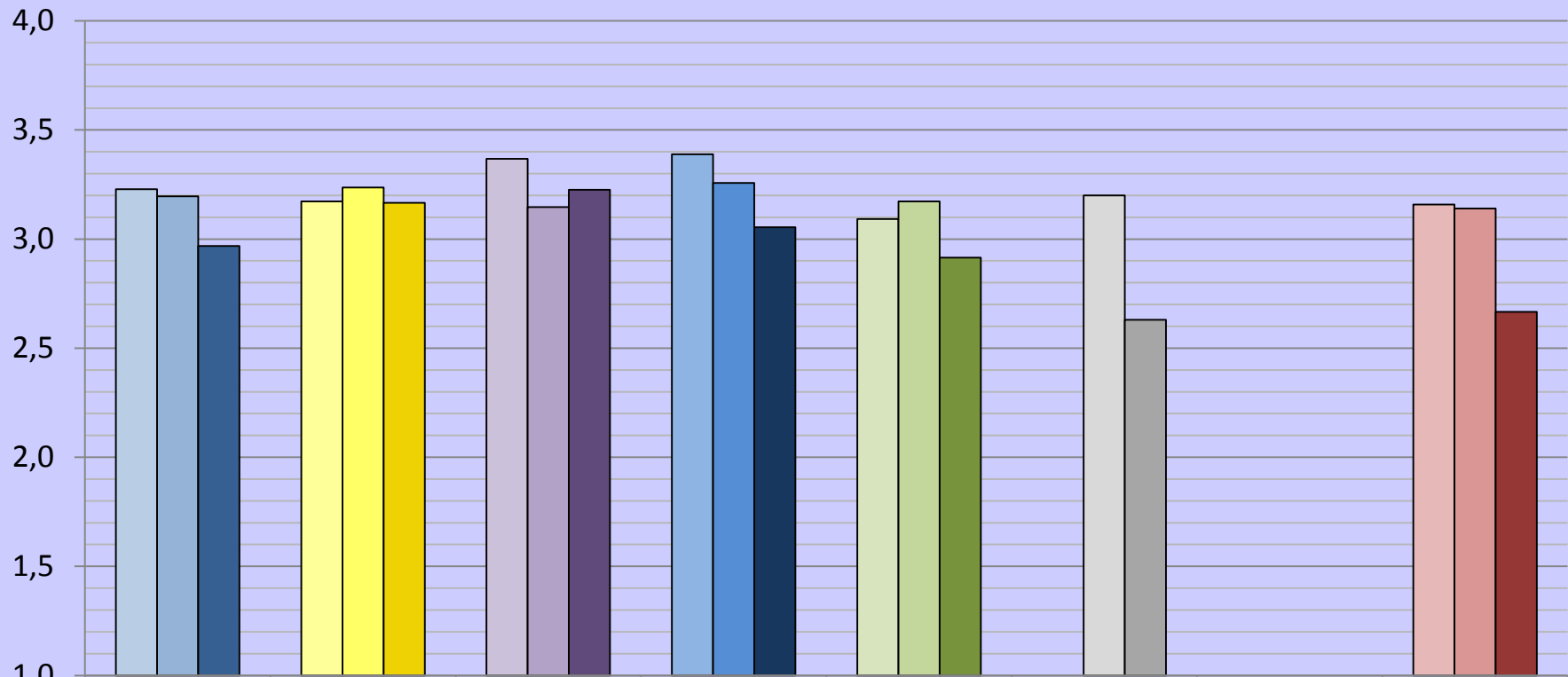
47%

42%

36%

24%

10.1) Adeguatezza delle attrezzature dell'Aula informatica triennio 2013/2014→2015/2016



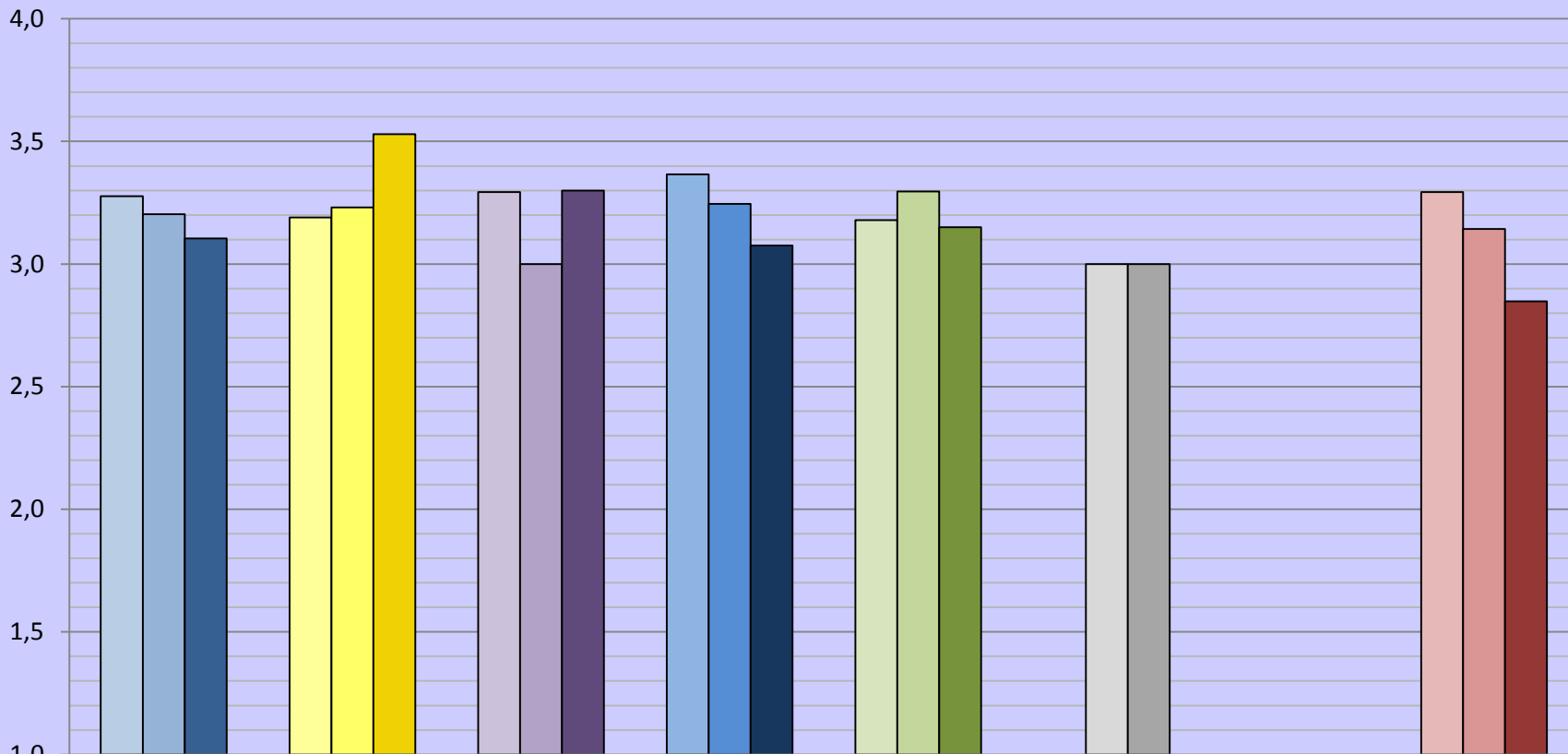
	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,23	3,17	3,37	3,39	3,09			3,16
2014-2015	3,20	3,24	3,15	3,26	3,17	3,20		3,14
2015-2016	2,97	3,17	3,23	3,05	2,92	2,63		2,67

Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito.
Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (triennio 2013-2015)

88%, 83% , 86%

10.2) Adeguatezza delle attrezzature del Laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo – triennio 2013/2014 → 2015/2016



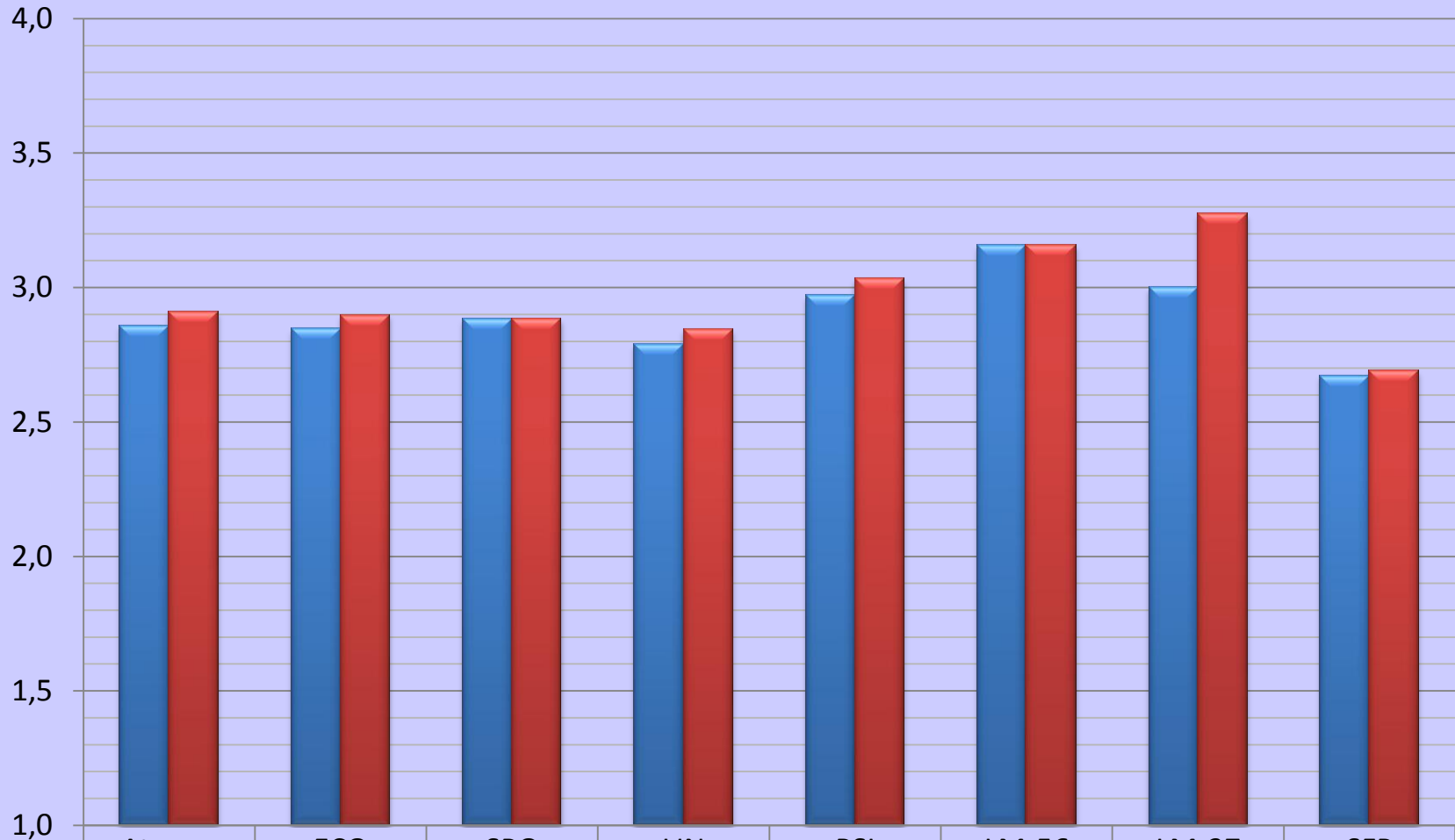
	Ateneo	ECO	SPO	LIN	PSI	LM-56	LM-37	SFP
2013-2014	3,28	3,19	3,29	3,37	3,18			3,29
2014-2015	3,20	3,23	3,00	3,25	3,30	3,00		3,14
2015-2016	3,10	3,53	3,30	3,08	3,15	3,00		2,85

Il quesito prevedeva la modalità di risposta “non applicabile” in caso di mancata fruizione del servizio oggetto del quesito. Le risposte valide sono quelle che esprimono un giudizio tra: 1 - decisamente NO; 2 - più NO che si; 3 - Più SI che no; 4 - Decisamente SI.

Risposte valide Ateneo (triennio 2013-2015)

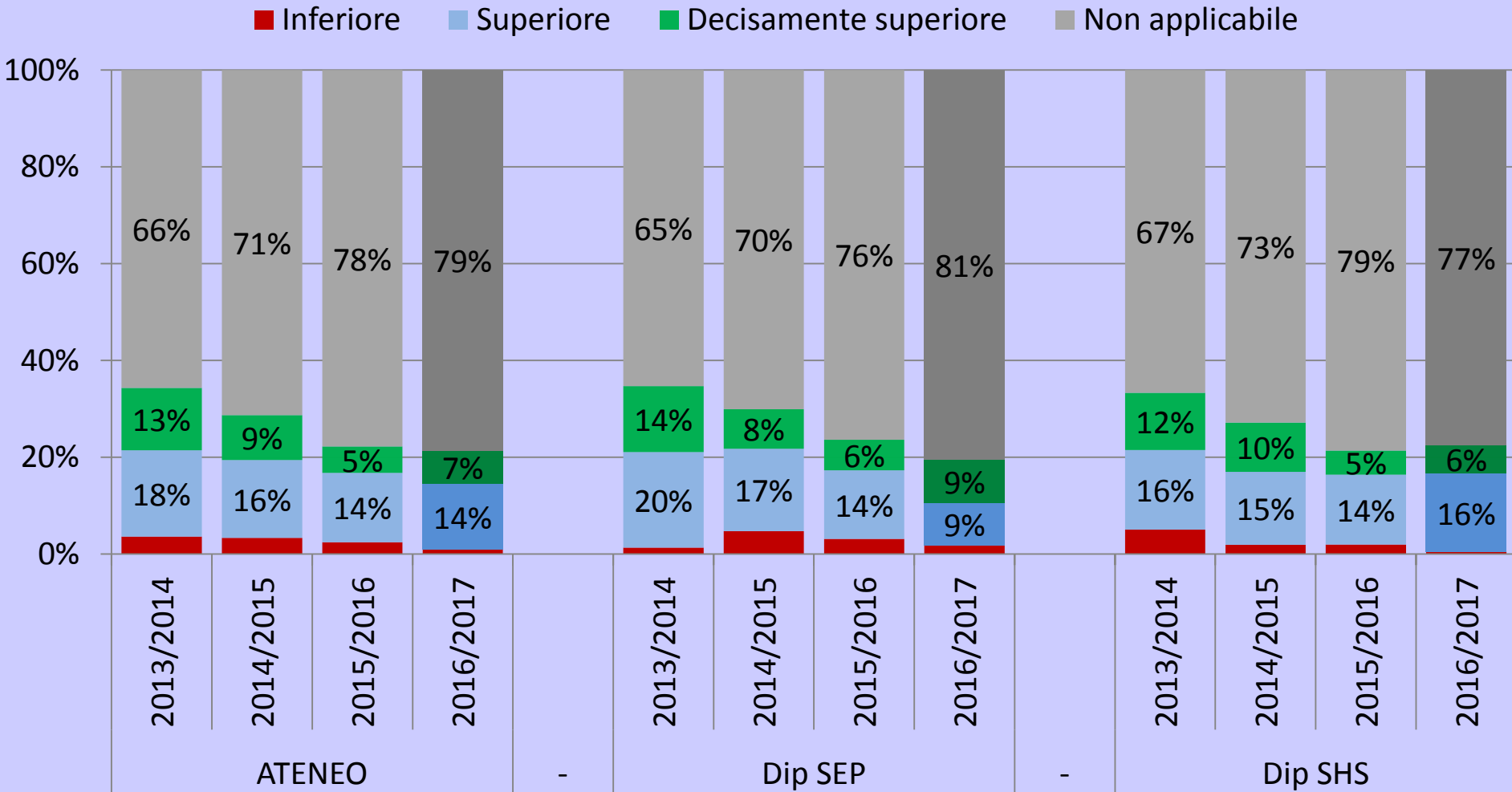
46%, 45% , 53%

10) Adeguatezza delle dotazioni informatiche dell'Ateneo



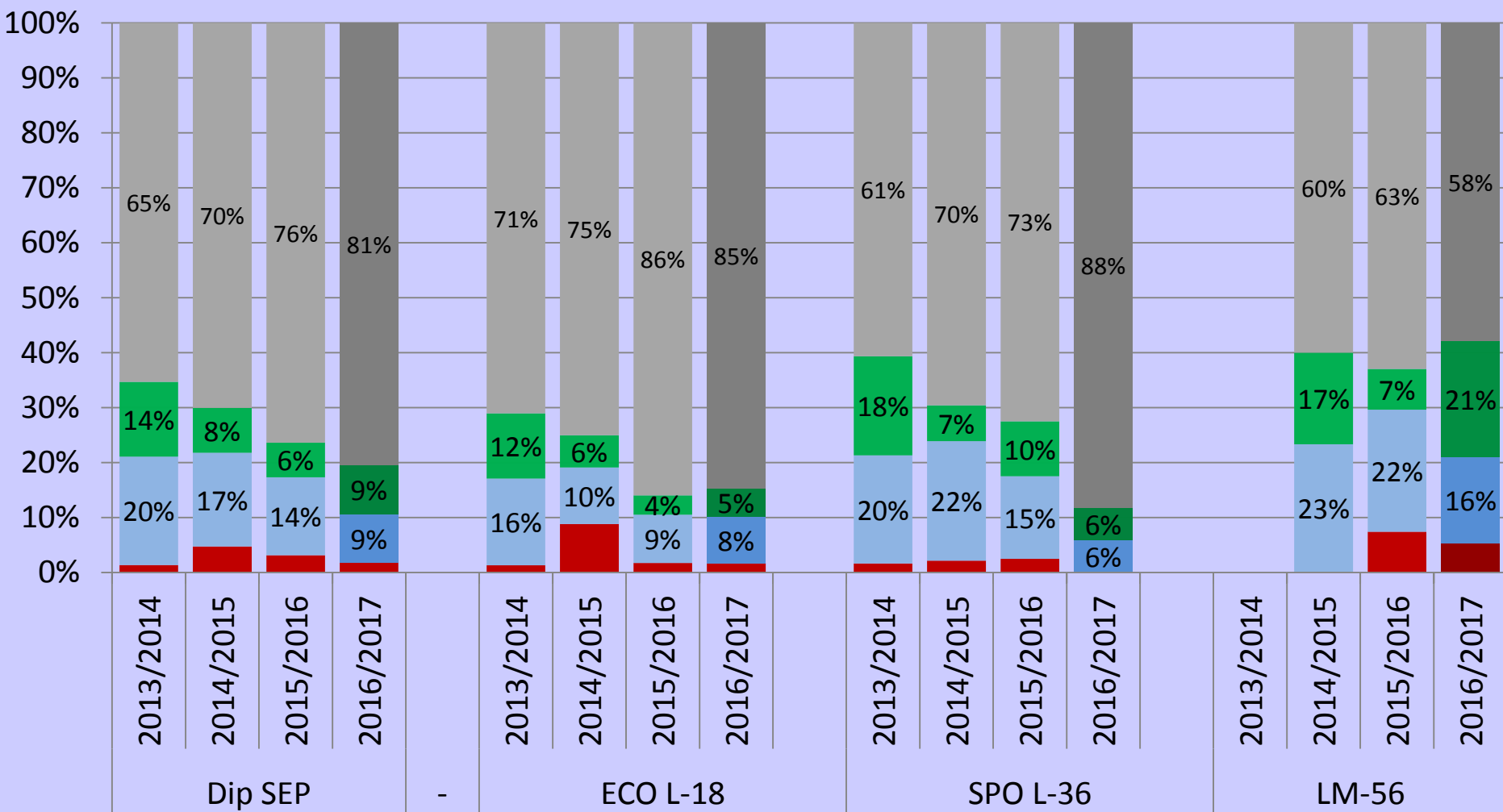
10.1 - Hardware	2,86	2,85	2,88	2,79	2,97	3,16	3,00	2,67
10.2 - Software	2,91	2,90	2,88	2,85	3,03	3,16	3,27	2,69

11) Valutazione complessiva dell'offerta di servizi amministrativi e di supporto dell'Università rispetto agli Atenei di provenienza (non applicabile in assenza di precedenti esperienze) Ateneo e Dipartimenti



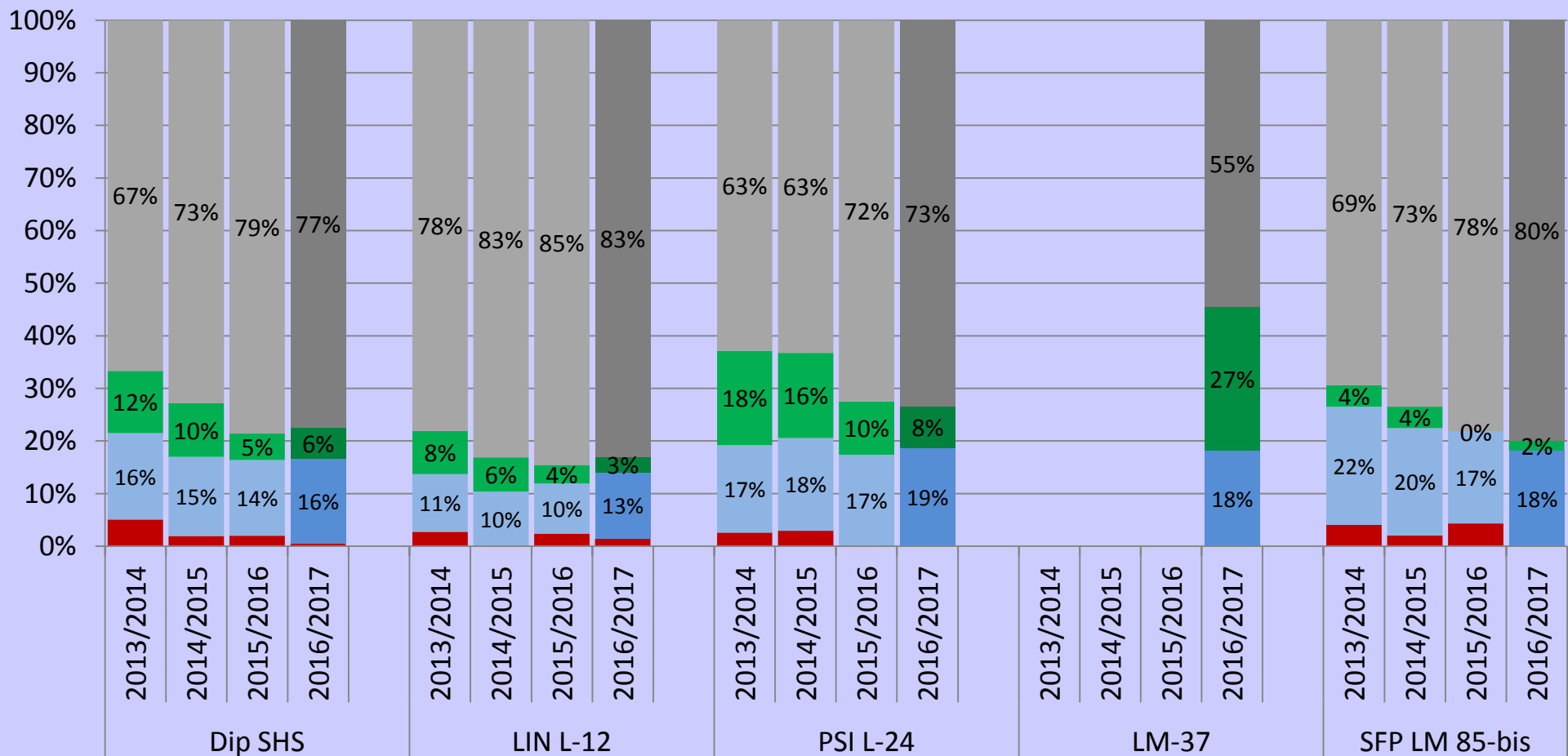
**11) Valutazione complessiva dell'offerta di servizi amministrativi e di supporto dell'Università rispetto agli Atenei di provenienza (non applicabile in assenza di precedenti esperienze)
Dipartimento Scienze economiche e politiche**

■ Inferiore ■ Superiore ■ Decisamente superiore ■ Non applicabile



**11) Valutazione complessiva dell'offerta di servizi amministrativi e di supporto dell'Università rispetto agli Atenei di provenienza (non applicabile in assenza di precedenti esperienze)
Dipartimento Scienze Umane e sociali**

■ Inferiore ■ Superiore ■ Decisamente superiore ■ Non applicabile



LE ANNOTAZIONI IN FORMA LIBERA

Gli aspetti positivi

Sono pervenute 21 annotazioni:

Le osservazioni più frequenti vertevano su:

- ⊙ **rapidità, supporto, competenza e cortesia per alcuni uffici con i quali gli studenti hanno i contatti più frequenti (12 commenti);**
- ⊙ **dotazioni tecnologiche adeguate, nuovi servizi (posta, pacchetto produttività personale) connessi alla piattaforma Office 365 (5 commenti).**

Gli aspetti negativi

Sono pervenute 34 annotazioni.

Le osservazioni più frequenti vertevano su:

- ⊙ **Aspetti negativi logistici: aule talvolta troppo piccole e/o troppo fredde, difficoltà di parcheggio, scarsità di mezzi di trasporto pubblici verso la sede di Saint Christophe, banchi e sedie poco confortevoli, orari e insegnamenti serali (12 commenti);**
- ⊙ **scarsa competenza e cortesia segnatamente per alcuni uffici con i quali gli studenti hanno i contatti più frequenti (7 commenti);**
- ⊙ **aspetti negativi connessi all'offerta didattica: tempi dilatati per venire a conoscenza degli esiti delle prove d'esame, richiesta di più CFU relativi ad argomenti informatici, talvolta mancanza di chiarezza nella valutazione degli esami (6 commenti).**

Dai commenti emerge, riguardo agli uffici con i quali gli studenti hanno più contatti, una divergenza di opinioni riguardanti la competenza e la cortesia.

LE OPINIONI DEI DOCENTI

Anche nel questionario rivolto ai docenti (scheda AVA 7) è presente una domanda riguardante i servizi amministrativi:

Il servizio di supporto fornito dagli uffici di segreteria è stato soddisfacente?

L'opinione raccolta nell'ultimo quadriennio mostra i seguenti valori:

A.A.	N. Questionari raccolti	Incidenza % di risposte "Decisamente SI"	Incidenza % di risposte "Più SI che No"	Giudizio medio (scala da 1 a 4)
2016/2017	161	74%	23%	3,7
2015/2016	185	66%	34%	3,7
2014/2015	117	63%	34%	3,4
2013/2014	184	69%	28%	3,6

**Un confronto del questionario
SERVIZI
con il questionario AVA
nel Quadriennio**

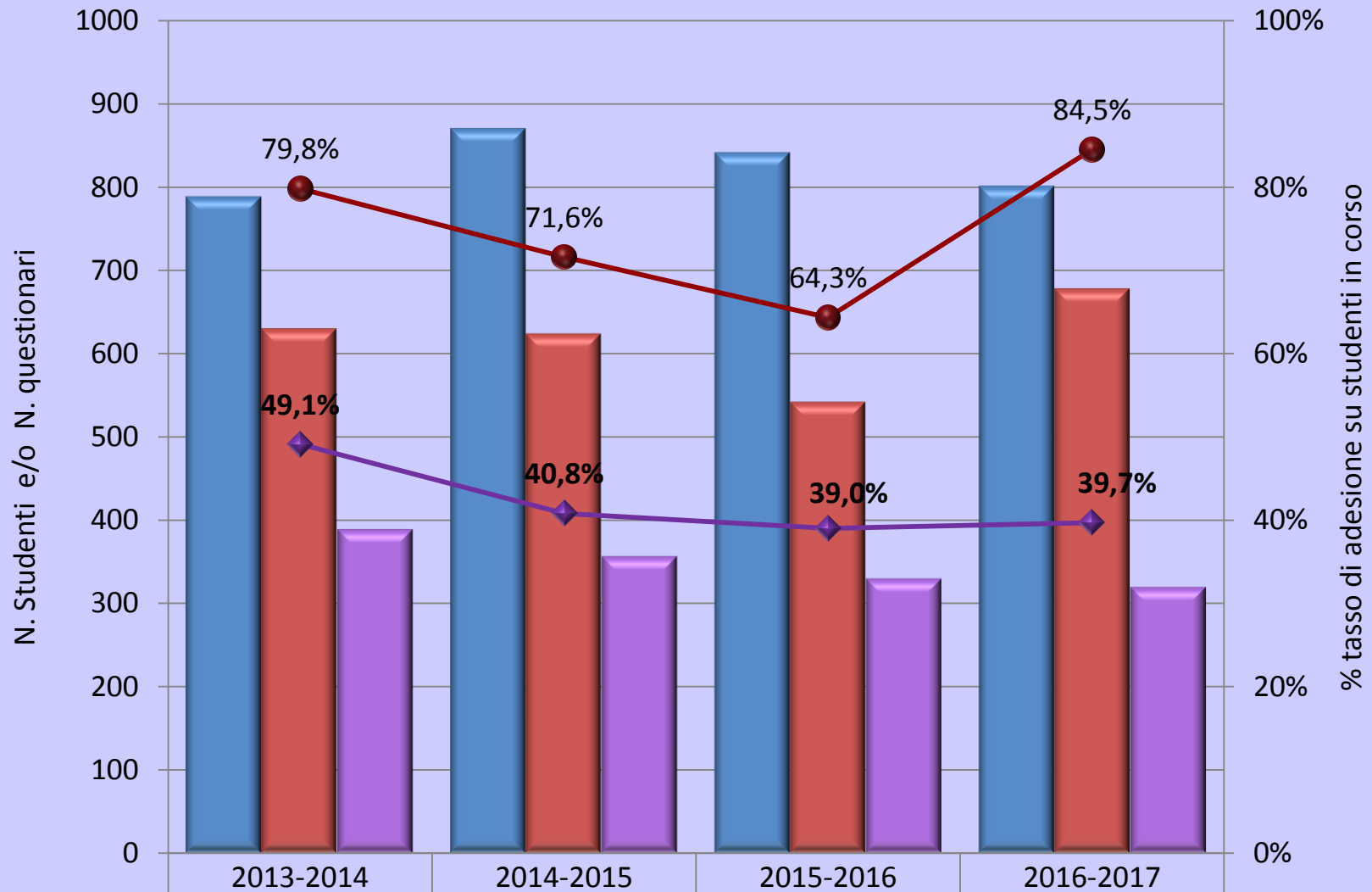
2013/2014

2014/2015

2015/2016

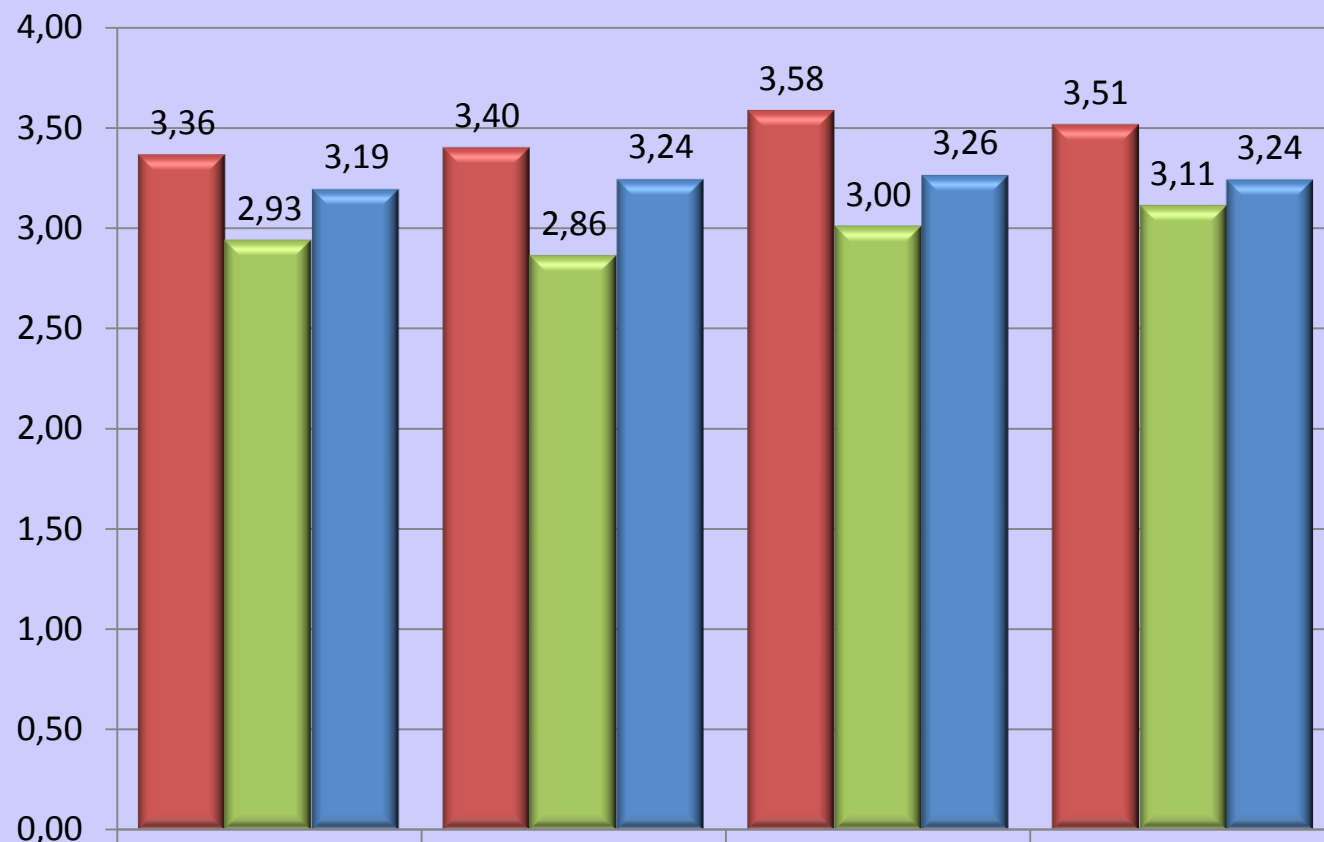
2016/2017

Questionari compilati e tasso di risposta su studenti in corso



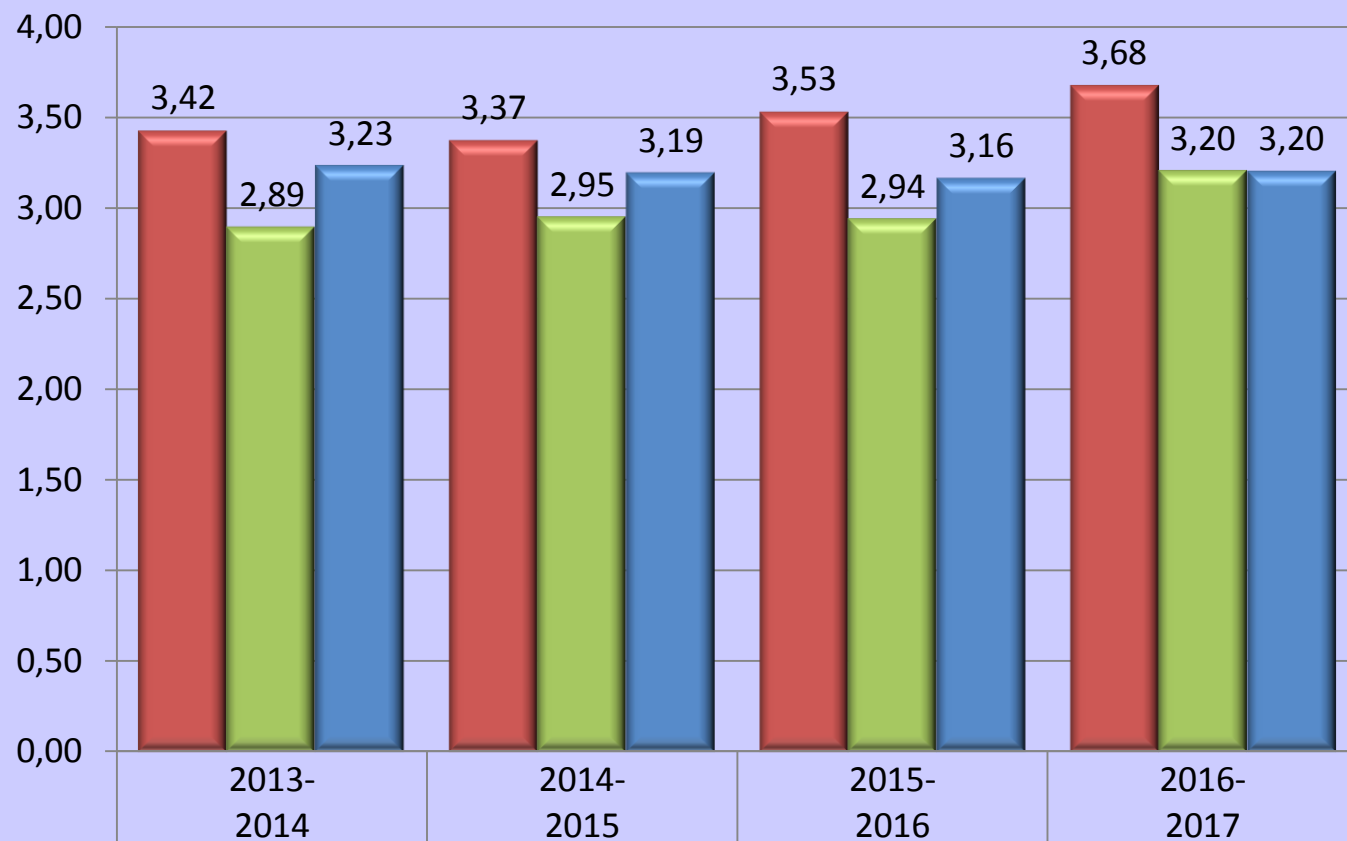
Iscritti regolari in corso	788	870	841	801
v.a. questionari AVA	629	623	541	677
v.a. questionari SERVIZI	387	355	328	318
% questionari AVA	79,8%	71,6%	64,3%	84,5%
% questionari SERVIZI	49,1%	40,8%	39,0%	39,7%

Domande concernenti la Segreteria Studenti



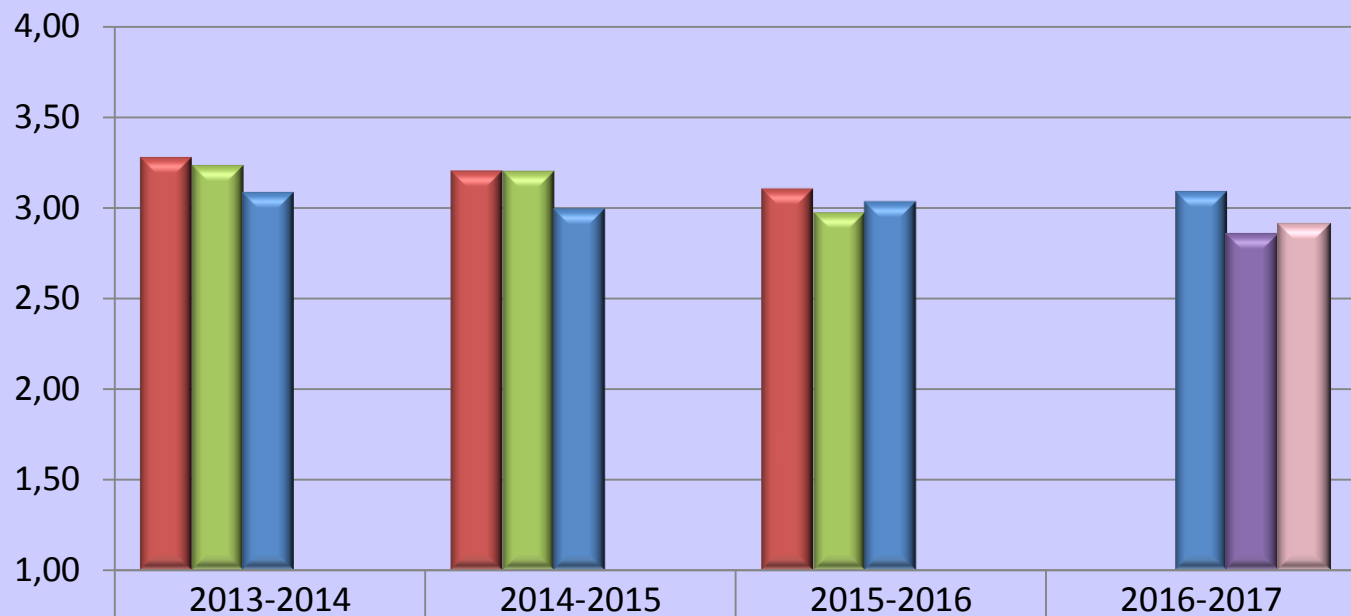
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
■ SERVIZI - Cortesia, disponibilità e competenza dell'ufficio Segreteria Studenti	3,36	3,40	3,58	3,51
■ SERVIZI - Rispondenza agli orari dell'ufficio Segreteria Studenti	2,93	2,86	3,00	3,11
■ AVA - Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente	3,19	3,24	3,26	3,24

Domande concernenti la Biblioteca



■ SERVIZI - Cortesia, disponibilità e competenza della Biblioteca	3,42	3,37	3,53	3,68
■ SERVIZI - Rispondenza agli orari della Biblioteca	2,89	2,95	2,94	3,20
■ AVA - I servizi e gli spazi offerti dalla biblioteca sono risultati adeguati	3,23	3,19	3,16	3,20

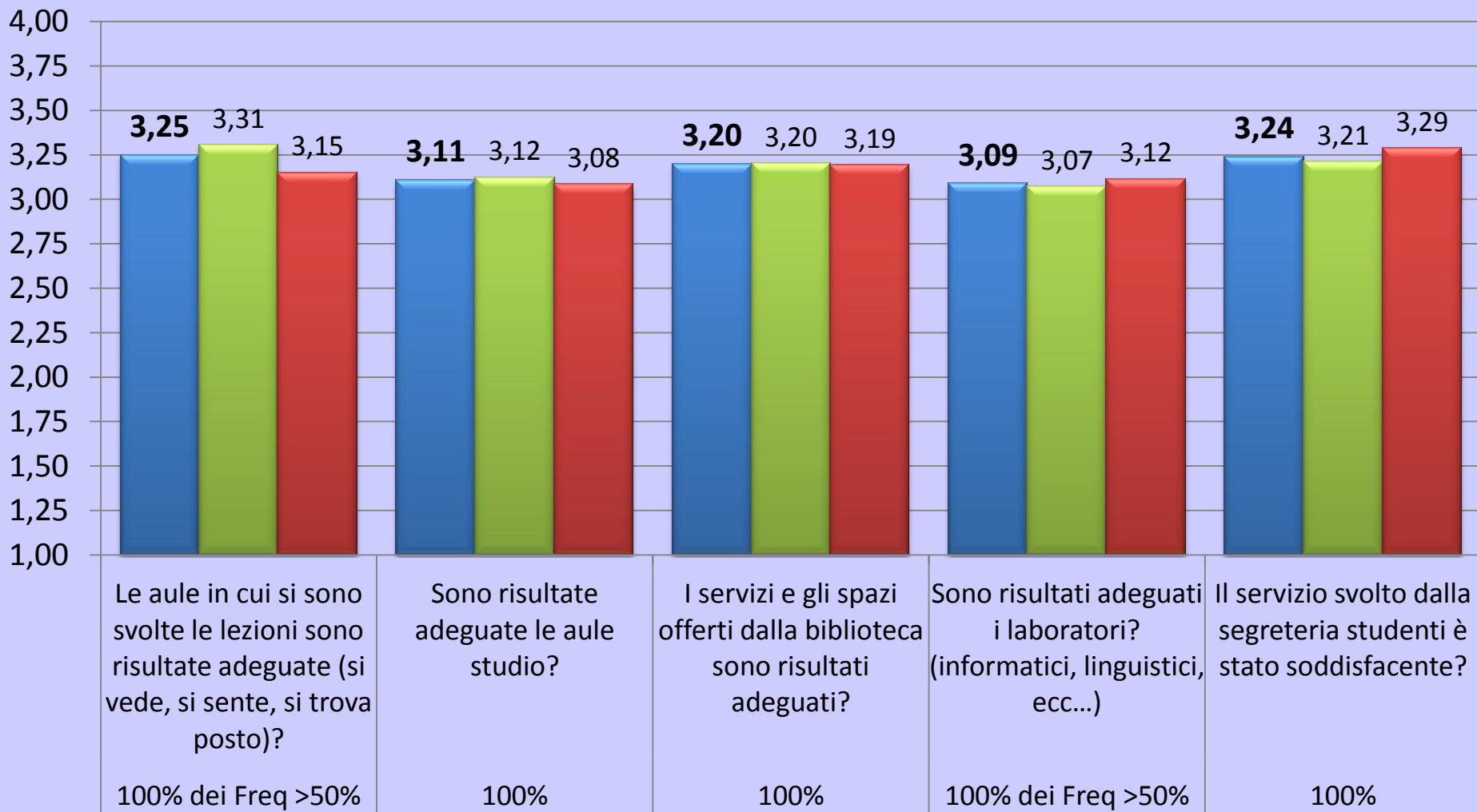
Domande concernenti i Laboratori Informatici



■ SERVIZI - Adeguatezza delle attrezzature del Laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo	3,28	3,20	3,10	
■ SERVIZI - Adeguatezza delle attrezzature dell'Aula informatica	3,23	3,20	2,97	
■ AVA - Sono risultati adeguati i laboratori? (informatici, linguistici, ecc..)	3,08	2,99	3,03	3,09
■ SERVIZI - Adeguatezza delle dotazioni hardware dell'Ateneo				2,86
■ SERVIZI - Adeguatezza delle dotazioni software				2,91

Il focus sulle domande del Questionario AVA – A.A. 2016-2017

■ Ateneo 2016/2017
 ■ DIP-SHS 2016/2017
 ■ DIP-SEP 2016/2017



Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?
 100% dei Freq >50%

Sono risultate adeguate le aule studio?
 100%

I servizi e gli spazi offerti dalla biblioteca sono risultati adeguati?
 100%

Sono risultati adeguati i laboratori? (informatici, linguistici, ecc...)
 100% dei Freq >50%

Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?
 100%

LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI

- Produzione e distribuzione di rapporti statistici sugli esiti della rilevazione al Presidio della Qualità, al Nucleo di Valutazione, al Rettore, al Direttore Generale, ai Direttori di Dipartimento ed ai Coordinatori di CDS;
- pubblicazione di rapporti statistici sul sito internet di ateneo al link: [http://www.univda.it/Esiti opinioni studenti](http://www.univda.it/Esiti_opinioni_studenti);
- redazione della relazione annuale del Nucleo di Valutazione ed invio della stessa ad ANVUR e MIUR;
- pubblicazione della suddetta relazione sul sito internet di ateneo [http://www.univda.it/relazioni annuali nucleo](http://www.univda.it/relazioni_annuali_nucleo);
- invio di comunicazioni concernenti l'avvenuta pubblicazione.